

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт экономики и менеджмента
Учебный офис высшей школы бизнеса

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК

Руководитель ООП
канд. экон. наук, доцент
А.С. Баландина
«23» 09 2020 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО
ОБЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ АО «СБЕРБАНК РОССИИ»

по основной профессиональной образовательной программе подготовки бакалавров
направление подготовки
38.03.01 Экономика

Федорук Виктория Евгеньевна

Руководитель ВКР
канд. экон. наук, доцент
Л.И. Ткаченко
«19» 09 2020 г.

Автор работы
студент группы 224153
В.Е. Федорук

Томск 2020

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт экономики и менеджмента
Учебный офис высшей школы бизнеса

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ООП
канд. экон. наук, доцент
А.С. Баландина
« 23 » 03 2020 г.

ЗАДАНИЕ

по подготовке выпускной квалификационной работы бакалавра
студенту Федорук Виктории Евгеньевны группы № 224753

1. Тема ВКР Организация и перспективы дистанционного банковского обслуживания на примере АО «Сбербанк России»
2. Срок сдачи студентом выпускной квалификационной работы бакалавра
в деканат 19.09.2020
в ГЭК 23.09.2020
3. Исходные данные к работе

Целью выпускной квалификационной работы является исследование теоретических и практических аспектов применения дистанционного банковского обслуживания на рынке банковских услуг, а также выявление современных тенденций в развитии дистанционного банковского обслуживания, применяемого коммерческими банками.

Задачи:

- определить сущность и характеристику дистанционного банковского обслуживания, дать характеристику видов информационных банковских технологий;
- раскрыть особенности развития дистанционного банковского обслуживания в России и в зарубежных странах;
- дать организационно-экономическую характеристику АО «Сбербанк России» и исследовать стратегию развития АО «Сбербанк России» и роль информационных технологий в ее реализации;
- дать оценку эффективности использования дистанционного банковского обслуживания в АО «Сбербанк России», выявить его проблемы;
- разработать предложения по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России» и оценить перспективы его развития.

Объект исследования – дистанционное обслуживание в системе банковских услуг АО «Сбербанк России».

Предметом исследования в выпускной квалификационной работе являются финансово-экономические отношения, возникающие в процессе дистанционного банковского обслуживания АО «Сбербанк России».

Методы: анализ, обобщение, группировка данных, изучение динамики и взаимосвязей.

4. Краткое содержание работы

- 1 Теоретические аспекты организации дистанционного банковского обслуживания
- 2 Исследование специфики организации дистанционного банковского обслуживания АО «Сбербанк России»
- 3 Совершенствование дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России»

5. Указать предприятие, организацию по заданию или на примере которого выполняется работа АО «Сбербанк России»

6. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей, рисунков, таблиц)

Рисунок 1 – Количество счетов физических лиц с дистанционным доступом, ед.

Рисунок 2 – Объем безналичных транзакций по картам

Рисунок 3 – Количество пользователей услуг интернет-банка и мобильного банкинга на территории России

Таблица 1 – Классификация ДБО по используемым каналам связи

Рисунок 4 – Объем несанкционированных операций со счетов физических лиц, тыс. руб

Рисунок 5 – Рейтинг пользователей услуги интернет-банкинга по странам

Рисунок 6 – Топ-10 мобильных банков по числу пользователей ко всей аудитории мобильного банкинга на январь 2020 год

Таблица 2 – Преимущества и недостатки интернет-банкинга и мобильного-банкинга

Таблица 3 – Динамика основных показателей деятельности АО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг., млн. руб

Рисунок 7 – Структура активов АО «Сбербанк России» 2018-2019 гг

Рисунок 8 – Структура кредитов по амортизированной и справедливой стоимости, %

Таблица 4 – Кредиты по амортизированной и справедливой стоимости

Таблица 5 – Динамика относительных показателей финансовой устойчивости АО «Сбербанк России» 2015-2019 гг.

Таблица 6 – Фактическая численность сотрудников, чел.

Рисунок 9 – Динамика текучести кадров АО «Сбербанк России» 2015-2019 гг., %

Рисунок 11 – Доля безналичного оборота по розничным операциям АО «Сбербанк России», %

Рисунок 12 – Структура электронных платежей АО «Сбербанк России» в 2018-2019 году, %

Рисунок 15 – Динамика активности пользователей

Таблица 8 – Статистические данные из выгрузки в АО «Сбербанк России»

Рисунок 16 – Количество обращений клиентов АО «Сбербанк России» о фактах мошенничества, ед.

Рисунок 17 – Тренды кибермошенничества в АО «Сбербанк России» за 2014, 2017, 2019 годы

Таблица 9 – Сокращение денежных расходов по торговой сети ООО «Спортмастер» за счет увеличения производительности труда

Таблица 10 – Сокращение расходов на транспортировку документов по торговой сети ООО «Спортмастер»

Таблица 11 – Сравнение возможности риска потери документов при транспортировке для торговой сети ООО «Спортмастер»

Таблица 12 – Экономия финансовых ресурсов при использовании сервиса электронного документооборота E-invoicing для торговой сети ООО «Спортмастер»

Таблица 13 – Сравнение возможных рисков при работе с контрагентами

Таблица 14 – Сравнение традиционного способа поиска информации с использованием чат-бота АО «Сбербанк России»

7. Дата выдачи задания «23» 03 2020 г.

Руководитель ВКР

доценко
Должность

Р.И.И.
подпись

В.И.И.
инициалы, фамилия

Задание принял к исполнению

гев
дата, подпись студента

АННОТАЦИЯ

Объем ВКР – 68 с., 17 рисунков и 14 таблиц, 50 источников.

Ключевые слова: банк, дистанционное банковское обслуживание, субъекты ДБО, Сбербанк, эффективность.

Объект исследования – дистанционное обслуживание в системе банковских услуг АО «Сбербанк России».

Целью работы – исследование теоретических и практических аспектов применения дистанционного банковского обслуживания на рынке банковских услуг, а также выявление современных тенденций в развитии дистанционного банковского обслуживания, применяемого коммерческими банками.

В процессе исследования были рассмотрены теоретические аспекты организации дистанционного банковского обслуживания: понятие, характеристика, субъекты, отечественная и зарубежная практика дистанционного банковского обслуживания.

В практической части работы были охарактеризованы особенности организации и актуальные проблемы дистанционного обслуживания клиентов АО «Сбербанк России».

В эмпирической части работы предложены мероприятия по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России» и рассчитан ожидаемый эффект их реализации.

В процессе исследования применялись следующие методы: обобщение, классификация, систематизация, анализ литературы, анализ нормативно-правовых документов, статистические данные Банка России, Федеральной службы государственной статистики, а также других учреждений и организаций, специализирующихся на исследованиях и вопросах применения дистанционного банковского обслуживания в процессе оказания банковских услуг.

Практическая значимость работы заключается в том, что его результаты могут быть использованы для расширения клиентской базы, и увеличения эффективности работы АО «Сбербанк России» посредством улучшения сервиса E-invoicing-электронный документооборот.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1 Теоретические аспекты организации дистанционного банковского обслуживания	6
1.1 Понятие и характеристика дистанционного банковского обслуживания	6
1.2 Субъекты дистанционного банковского обслуживания	12
1.3 Отечественная и зарубежная практика дистанционного банковского обслуживания	17
2 Исследование специфики организации дистанционного банковского обслуживания АО «Сбербанк России»	23
2.1 Организационно-экономическая характеристика АО «Сбербанк России»	23
2.2 Исследование особенностей организации дистанционного обслуживания клиентов АО «Сбербанк России»	30
2.3 Анализ актуальных проблем дистанционного обслуживания клиентов АО «Сбербанк России»	39
3 Совершенствование дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России»	44
3.1 Направления и перспективы развития дистанционного обслуживания клиентов банка АО «Сбербанк России»	44
3.2 Мероприятия по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России» и ожидаемый эффект их реализации	50
Заключение	59
Список использованных источников и литературы	62

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Уровень информационных технологий совместно с жесткой конкуренцией в банковском секторе диктуют банкам свои условия обслуживания клиентов.

Продолжающаяся радикальная экономическая реформа в России в условиях переходного периода открыла новый этап в развитии банков. В рыночных условиях особое значение приобретают вопросы, связанные как с проблемами, так и с перспективами дистанционного банковского обслуживания, как для физических, так и для юридических лиц.

Современный коммерческий банк выполняет различные функции по обслуживанию юридических и физических лиц. С одной стороны, они действуют как специфические институты, привлекающие временно свободный капитал субъектов хозяйствования и населения, а с другой стороны, удовлетворяют различные потребности, как частных, так и юридических лиц за счет этих заемных средств. В законодательстве РФ есть трактовка термина «система дистанционного банковского обслуживания», но в то же время нет конкретного и точного мнения о самом понятии дистанционного банковского обслуживания.

Потребителей гораздо в большей степени интересует качество предоставляемой услуги и финансовые и временные затраты на ее получение, чем просто иметь возможность получить тот или иной продукт. Необходимость личного посещения отделения банка отнимает время и негативно оценивается клиентами. В данной ситуации конкурентное преимущество получают те банки, которые имеют возможность предоставлять своим клиентам услуги в форме дистанционного обслуживания, включая Интернет-банкинг.

Преимущество дистанционного банковского обслуживания для клиентов заключается в удобстве управления своими средствами в любом месте и в любое время, где есть доступ к интернету, а для банка - в скорости проведения операций и экономии на содержании офисов. Одновременно с преимуществами для клиентов и новыми возможностями для банков, использование дистанционного банковского обслуживания обостряет традиционные банковские риски.

Вопросы использования информационных технологий в банке рассматриваются через призму внедрения и функционирования дистанционного банковского обслуживания, который является современным электронным форматом банковского обслуживания.

Использование дистанционного банковского обслуживания является приоритетным направлением продвижения и продажи банковских услуг.

Интернет-банкинг развивался в последние годы под влиянием двух противоположных тенденций: с одной стороны, сильное давление оказывала общая экономическая ситуация и сокращение количества банков, а с другой, - возросший уровень ожиданий от внедряемых банками новых технологических решений. То, что несколько лет назад виделось как возможность немногих банков-инноваторов, сегодня становится обязательным требованием для каждого современного банка.

Таким образом, актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена необходимостью исследования тенденций развития дистанционного банковского обслуживания в системе банковских услуг в России и его влияния на формирование конкурентных преимуществ в межбанковской борьбе за клиентов.

Степень научной разработанности проблемы. Общетеоретическое содержание и особенности предоставления банковских услуг и банковских операций, осуществляемых посредством дистанционного банковского обслуживания, рассмотрены с учетом трудов А.Б. Бабаева, Н.В. Байдуковой, И.В. Ванюхиной, В.Б. Голованова, В.Л. Достова, С.Л. Зефирова, С.В. Криворучко, А.В. Кузнецова, А.П. Курило П.В. Ревенкова. Серьезный вклад в развитие теории электронного банкинга внесли Г.Н. Белоглазова, М.Е. Горчакова, О.И. Лаврушин, И.Д. Мамонова, А.С. Обаева, Г.Г. Коробова, Л.В. Кох, А.Ю. Симановский, А.М. Тавасиев, А.В. Турбанов, А.Ф. Черненко.

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе выступает дистанционное обслуживание в системе банковских услуг АО «Сбербанк России».

Предметом исследования в выпускной квалификационной работе являются финансово-экономические отношения, возникающие в процессе дистанционного банковского обслуживания АО «Сбербанк России».

Целью выпускной квалификационной работы является исследование теоретических и практических аспектов применения дистанционного банковского обслуживания на рынке банковских услуг, а также выявление современных тенденций в развитии дистанционного банковского обслуживания, применяемого коммерческими банками.

Достижение поставленной цели потребовало решить следующие **задачи**:

- определить сущность и характеристику дистанционного банковского обслуживания, дать характеристику видов информационных банковских технологий;
- раскрыть особенности развития дистанционного банковского обслуживания в России и в зарубежных странах;
- дать организационно-экономическую характеристику АО «Сбербанк России» и исследовать стратегию развития АО «Сбербанк России» и роль информационных технологий в ее реализации;

–дать оценку эффективности использования дистанционного банковского обслуживания в АО «Сбербанк России», выявить его проблемы;

–разработать предложения по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России» и оценить перспективы его развития.

Методологическая и информационная база исследования. Работа построена на материалах научной литературы и периодических специализированных изданий путём их анализа и группировки по проблематике исследования. При написании выпускной квалификационной работы были использованы такие методы как анализ, обобщение, группировка данных, изучение динамики и взаимосвязей.

В качестве информационной базы в работе использовались нормативные правовые акты Российской Федерации, специальная литература, материалы кредитных организаций, в частности АО «Сбербанк России» и ресурсы глобальной сети Интернет. Среди специальной литературы в работе были использованы монографии, авторефераты диссертаций, книги, учебники и учебные пособия, статьи в периодических изданиях. В работе были приведены статистические данные Банка России, Федеральной службы государственной статистики, Министерства экономического развития Российской Федерации, а также других учреждений и организаций, специализирующихся на исследованиях и вопросах применения дистанционного банковского обслуживания в процессе оказания банковских услуг.

Практическая значимость работы заключается в том, что его результаты могут быть использованы для расширения клиентской базы, и увеличения эффективности работы АО «Сбербанк России» посредством улучшения сервиса E-invoicing-электронный документооборот.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа изложена на 68 страницах машинописного текста, содержит 14 таблиц и 17 рисунков.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, включающего 50 наименований.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты организации дистанционного банковского обслуживания

Во второй главе дана оценка специфики организации дистанционного банковского обслуживания клиентов АО «Сбербанк России».

В третьей главе предложены мероприятия по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России» и рассчитан ожидаемый эффект их реализации.

1 Теоретические аспекты организации дистанционного банковского обслуживания

1.1 Понятие и характеристика дистанционного банковского обслуживания

Возрастающая конкуренция и то обстоятельство, что рядовой гражданин является клиентом многих банков одновременно, приводит к тому, что российские банки постоянно разрабатывают методы и инструменты для привлечения новых клиентов. Развитие информационных систем способствует успешному развитию электронного банкинга в России.

Информационные технологии – это основа интернет-экономики. Информационные технологии - это современные методы обработки, передачи, хранения и использования информации на базе компьютера, в виде научных знаний и способов их применения¹.

Одной из форм развития электронного бизнеса является Интернет - бизнес, в свою очередь, электронный бизнес – это подсистема электронной экономики, основанная на информационных технологиях.

Возникновение интернет-экономики и ее развитие во всех направлениях представляет собой серию изменений в экономике и приводит к изменению традиционных положений экономической теории и практики, среди которых важную роль играют вопросы информационной безопасности и защиты коммерческих данных.

Характерные особенности интернет-экономики заключаются в следующем²:

- структура затрат Интернет-экономики, в отношении которой многие конкуренты не могут принадлежать к одному и тому же рыночному сегменту, учитывая, что затраты потребителя на смену поставщика практически равны нулю;
- информационная единица, занимающая значительную долю в стоимости продукта или услуги;
- функционирование электронных платежных систем в расчетах, в частности электронных денег, что увеличивает оборачиваемость делового капитала, а также всей денежной массы, что на уровне экономики страны приводит к увеличению совокупного дохода.

Канал удаленного обслуживания клиентов (далее именуемый «ДБО») является ключевым игроком в развитии современного банковского дела, общее название метода

¹ Расторгуева, Е.С. Внешние факторы, влияющие на внедрение технологий интернет-банкинга в коммерческом банке / Е.С. Расторгуева // Студенческий форум. - 2017. - № 5-2 (5). - С. 43

² Адамов, Э.В., Хомутикин, Г.С., Егизарян, А.К. Пути решения проблем использования новых банковских технологий / Э.В.Адамов, Г.С. Хомутикин, А.К.Егизарян // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора России материалы II всероссийской научно-практической конференции с международным участием (заочной). - 2017. - С. 24

предоставления банковских услуг клиенту (юридическому и физическому) с использованием телекоммуникаций (обычно телефон, Интернет) без его прямого посещения банка.

В академической литературе ДБО трактуется разными авторами одинаково.

Как видно из трактований С.Б. Гладковой³ то дистанционное банковское обслуживание является не чем иным как «предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций».

В.А. Назаренко дает представление о ДБО как «предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без прямого контакта клиента с сотрудниками банка»⁴.

К.Н. Федосеева утверждает, что «дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) принято называть оказание банковских услуг (предоставление банковских продуктов) на расстоянии, без посещения клиентами офиса банка, без непосредственного контакта с сотрудниками банка – из дома (так называемый «homebanking»), офиса, автомобиля и так далее»⁵.

С.А. Овсянникова является одной из немногих, кто дает подобное трактование: система дистанционного банковского обслуживания – «это союз методов оказания банковских услуг с применением средств телекоммуникации, при которых присутствие самого клиента в банке не обязательно»⁶.

ДБО – это современный этап развития банковских технологий. Основные аспекты его эволюции – формирование и развитие внешней среды, а также научно-технический прогресс.

Коммерческие банки, стараясь оставаться конкурентоспособными, все больше внимания уделяют развитию Интернет-технологий. Сегодня банк - это не то, куда идет клиент, а то, чем он занимается. Поэтому предпосылками развития интернет-технологий в банковской сфере являются:

– возрастающая конкуренция в банковском секторе требует нового уровня обслуживания клиентов;

³ Гладкова, С.Б. Электронные банковские услуги населения на основе пластиковых карт [Текст] / С.Б. Гладкова // Актуальные вопросы экономических наук. -2019. -№ 1. - С. 328

⁴ Назаренко, В. А., Бочкова, Е. В. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние / В.А. Назаренко, Е.В. Бочкова // Экономика, управление, финансы: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2018г.). - Пермь: Зебра, 2018. - С. 84

⁵ Федосеева, К.Н., Бойченко, О.В. Место и роль интернет-технологий в современной экономике / К.Н. Федосеева, О.В. Бойченко // В сборнике: Актуальные проблемы социально-экономического развития общества Сборник трудов по материалам II научно-практической конференции. Филиал ФГБОУ ВО «КГМУ» в г. Феодосия. - 2017. - С. 195

⁶ Овсянникова, С.А., Черкашев, Р.Ю. Безналичные расчеты как новая банковская технология / С.А. Овсянникова, Р.Ю. Черкашев // В сборнике: Современные проблемы и тенденции развития ипотечного рынка Сборник студенческого круглого стола. - 2018. - С. 134

- усиление конкуренции при предоставлении банковских услуг небанковскими организациями, например, телекоммуникаций;
- развитие глобализации, которая способствовала появлению нового сегмента клиентов, предпочитающих виртуальный характер общения с банком;
- рост числа пользователей Интернета, при этом, согласно исследованию NAFI, владельцев компьютеров и планшетов больше, чем владельцев смартфонов (потенциальных пользователей мобильного банкинга)⁷. Кроме того, согласно исследованию портала Banki.ru, 97% интернет-пользователей в стране старше 20 лет являются клиентами российских банков как физические лица, то есть у них есть хотя бы одна банковская карта, счет, депозит или просроченный кредит.
- стремительный рост розничного сектора, требующий создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банков и розничных клиентов.

По данным статистики Центрального банка Российской Федерации, с каждым годом увеличивается количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях. Об этом свидетельствуют данные отраженные на рисунке 1.

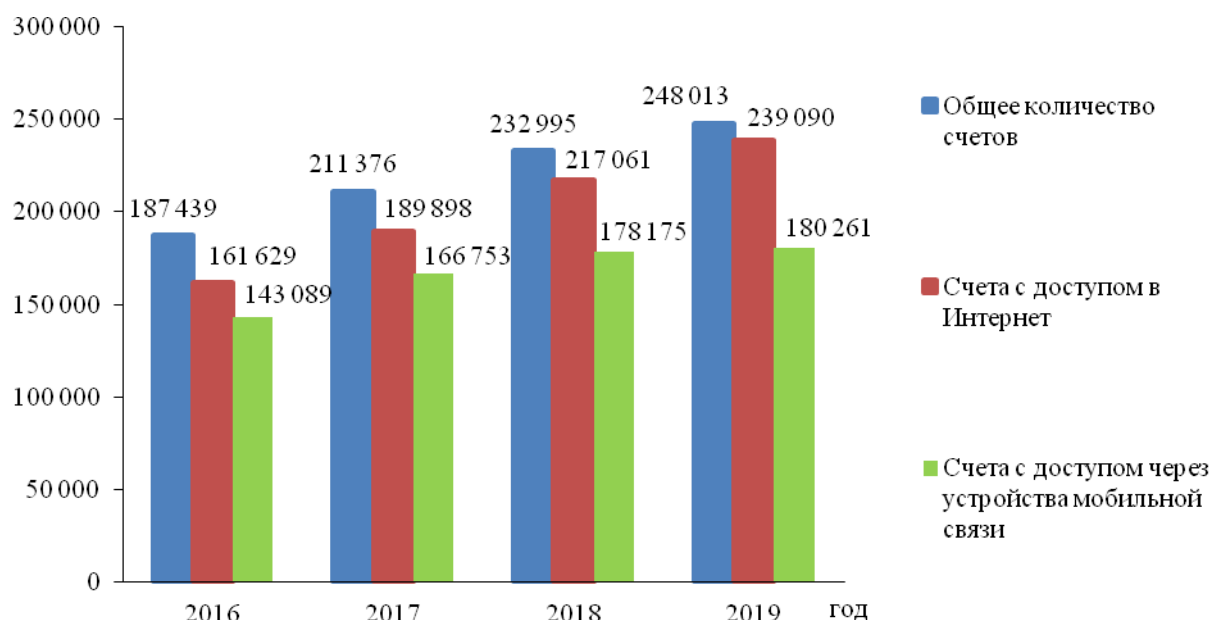


Рисунок 1 – Количество счетов физических лиц с дистанционным доступом⁸, ед.

Также увеличивается доля безналичных операций с платежными картами. На рисунке 2 представлены данные по операциям, совершенным в России с использованием

⁷ Аналитика интернет-банкинга. Топ-10 российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://markswebb.ru/> (дата обращения 25.08.2020)

⁸ Количество пользователей интернета в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.bizhit.ru/index> (дата обращения: 25.08.2020)

карт российских кредитных организаций. Объем операций по оплате товаров и услуг в 2016 году составил 19,5%, в 2017 году - 22%, в 2018 году - 24%, в 2019 году - 28,5%. Как видно, этот процент увеличивается, что подтверждает развитие использования технологий ДБО.

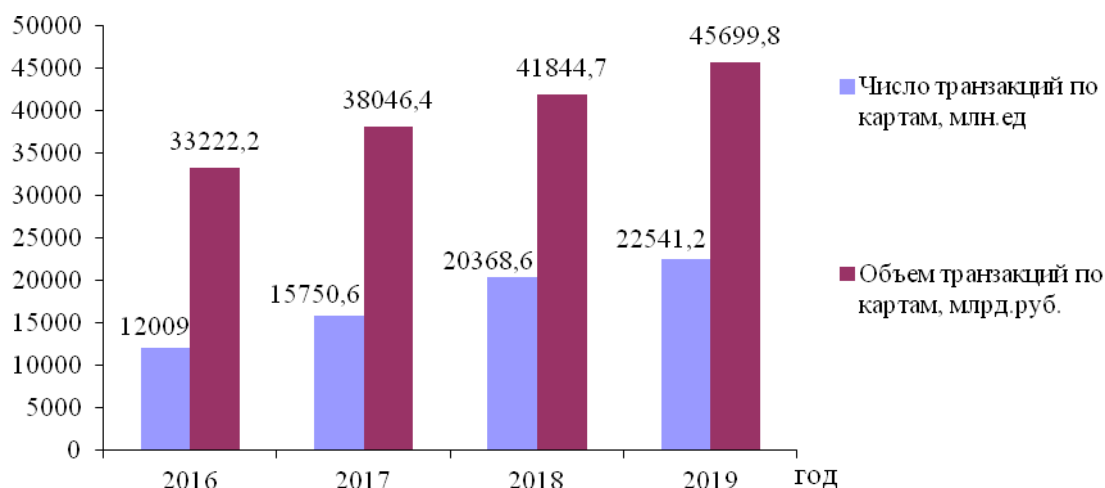


Рисунок 2 – Объем безналичных транзакций по картам⁹

Проникновение Интернета среди молодых россиян в последние годы достигло своего пика - 97%. Прирост российской аудитории интернет-пользователей в гаджетах в 2018 году составил 6 млн. человек. Сегодня 56 миллионов россиян в возрасте от 16 лет и старше пользуются Интернетом на своих устройствах (46,6% от общей аудитории).

При этом рост аудитории наблюдался только на смартфонах - с 37,2% в 2017 году до 42,1% в конце 2018 года. Интернет-соединение на планшете практически не изменилось. Очевидно, что в 2017 году рост аудитории мобильного интернета продолжится.

Так, например, по прогнозам исследования Mobile Banking Rank 2018, мобильный банкинг в 2019 – 2021 г.г. будет иметь следующие направления развития:

- мобильные банки – полноценный инструмент управления финансами;
- онлайн-чат – ключевое направление развития канала обращения в банк;
- развитие приложений для умных часов, которые реализуются как дополнение к мобильному банку для смартфона или планшета;
- постепенное замещение сложных интерфейсов, где клиенту нужно заполнять сложные формы, на сканирование данных;
- популяризация автоплатежей;
- бесконтактные платежи.

⁹ ДБО - Системы дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] // Виды дистанционного банковского обслуживания. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/index.php> / (дата обращения 25.08.2020)

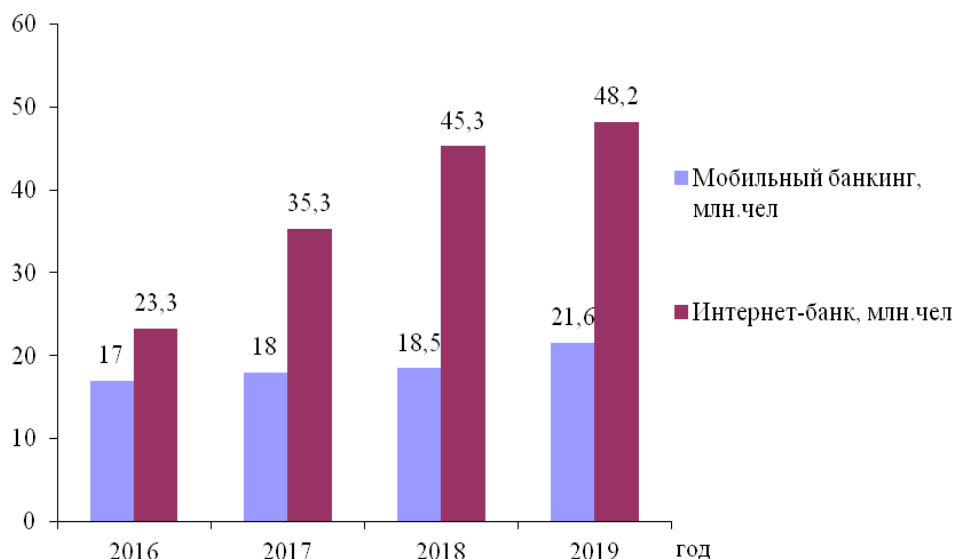


Рисунок 3 – Количество пользователей услуг интернет-банка и мобильного банкинга на территории России¹⁰

Чтобы оставаться конкурентоспособным, банк должен инвестировать в модернизацию, поскольку спрос на онлайн-банкинг как на платежный канал набирает обороты. Статистика, представленная на рисунке 3, показывает, что наблюдается постепенный рост количества пользователей услуг интернет-банкинга и мобильного банкинга, в 2018 году их количество составляет уже 48,2 млн. человек и 21,6 млн. соответственно.

Банковские услуги предоставляются через ряд каналов дистанционного банковского обслуживания, это информационные киоски, интернет-банкинг, мобильный банкинг, колл-центр.

Вот степень соответствия каналов удаленного обслуживания основным требованиям потребителей при оказании банковских услуг¹¹.

1. Функциональность.

На данный момент можно отметить высокий потенциал банкоматов и киосков самообслуживания. Однако не все банкоматы технически безупречны; многие до сих пор используются только для раздачи наличных. Киоски самообслуживания не выдают наличные, в отличие от банкоматов, а принимают наличные в качестве оплаты за платежи, сдача, как правило, возвращается в счет мобильного телефона. Мобильный банкинг имеет ограниченный список функций, потому что системы не обладают достаточным уровнем безопасности для выполнения более серьезных функций.

¹⁰ ДБО - Системы дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] // Виды дистанционного банковского обслуживания. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/index.php> / (дата обращения 25.08.2020)

¹¹ Ерохина, М.Г. Банковские карты и операции, совершаемые с их использованием [Текст] / М.Г. Ерохина // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. - 2017. - № 9. - С. 67

Интернет-банкинг имеет наиболее полный функционал, поскольку имеет больше возможностей за счет наличия личного кабинета. Через мобильный банк также можно войти в личный кабинет, но с использованием интернет-технологий, а не мобильных сервисов, то есть клиент использует смартфон просто как устройство для доступа к своему личному счету;

2. Доступность. Идеальный график работы – 24 часа / 7 дней / 365 дней в году. Этому требованию отвечает только интернет-банкинг и мобильная телефония. Некоторые банкоматы и киоски самообслуживания открыты 24 часа в сутки, но по соображениям безопасности они расположены в торговых центрах, почтовых отделениях или других местах, которые не открыты круглосуточно;

3. Простота использования. К сожалению, часть населения очень раздражается при работе со сложными устройствами и всячески пытается избежать финансовых транзакций с использованием удаленных каналов обслуживания. Это проблема всех удаленных каналов, которые банки решают с помощью мер по повышению финансовой грамотности населения;

4. Качество оказания услуг. Это подразумевает скорость и точность транзакции, интернет-банкинг и мобильный банкинг также имеют преимущества, недостатками является отсутствие связи или подключения к Интернету, в этом случае услуга не может быть предоставлена;

5. Цена, т.е. комиссия, которую платит заказчик за операцию. Банки, желающие развивать каналы удаленного обслуживания, обычно снижают свои комиссии, одновременно увеличивая комиссионные за свои услуги. Подключение к интернет-банку во всех банках бесплатное. Онлайн-банкинг экономит затраты на оплату труда персонала, сокращает финансовые затраты, что позволяет вам предлагать более выгодные цены;

6. Безопасность совершения транзакции. Благодаря тому, что операции в интернет-банке можно совершать, откуда угодно, непосредственной угрозы кражи карты или наличных денег нет. Однако существуют онлайн-риски интернет-транзакций, когда мошенники могут использовать личные данные клиентов, а также взламывать банковские системы, и в этом случае они могут пострадать от учетных записей с доступом в Интернет. Производители банкоматов и разработчики интернет-технологий активно работают над модернизацией своего оборудования в ответ на растущие угрозы со стороны мошенников;

7. Удобство. Работа банков по совершенствованию интерфейса лицевых счетов Интернет-банкинга продолжается, что повышает удобство использования сервиса. Компьютеры обычно находятся в домах или на рабочих местах клиентов, что позволяет им совершать платежи и выполнять другие функции, не посещая офис банка, банкомат или инфокиоск.

Кроме того, не все банки имеют разветвленную сеть банкоматов и киоски самообслуживания, что заставляет клиентов тратить время на их поиск. Также не у всех покупателей есть смартфон, сегодня проще получить доступ к компьютеру, так как последний есть практически в каждом доме.

Таким образом, очевидно, что Интернет-технологии имеют преимущество в банковской системе, обладая большим удобством, доступностью, качеством обслуживания при меньших ценовых параметрах.

1.2 Субъекты дистанционного банковского обслуживания

В настоящее время современные российские банки предлагают достаточно широкий спектр услуг и продуктов. В частности, услуги удаленного банковского обслуживания (ДБО) стремительно набирают популярность, как среди самих банков, так и среди клиентов.

Удаленное банковское обслуживание (RBS) - это общий термин для технологий банковских услуг на основе заказов, передаваемых клиентом удаленно (т. е. без посещения банка)¹².

С точки зрения используемых каналов связи ДБО можно разделить на группы, представленные в таблице 1.

Таблица 1 – Классификация ДБО по используемым каналам связи¹³

Технологии доступа	Характеристика и тип связи	Используемые устройства	Предоставляемые услуги / возможности
Интернет	Доступ производится с помощью интернет-технологий через веб-сайты и приложения	Устройства, имеющие доступ к интернету: ПК, планшет, смартфон, ноутбук	Банковский сайт или приложение: – информация о лицевых счетах, управлении ими; – проведение различных видов операций (оплата сопутствующих услуг); – информация о продуктовой линейке банка и счетах-фактурах; – умение спроектировать банковский продукт; – возможность торговать в иностранной валюте; – доступ к информации, подлежащей раскрытию: оценки, лицензии, регулирующие органы, отчеты, внутренние документы и т. д. – возможность общения с сотрудником банка (звонок на горячую линию или возможность переписки с сотрудником онлайн).

¹² Адамов, Э.В., Савельева, А.А., Сорокин, Я.В. Новые банковские технологии / Э.В.Адамов, А.А. Савельева, Я.В.Сорокин // В сборнике: Российская экономика: взгляд в будущее. Материалы III международной научно-практической конференции (заочной): в 2 частях. - 2017. - С. 11

¹³ Шайхутдинов, А.Р., Андреева, О.В. Развитие интернет-технологий и их влияние на устойчивость финансово-кредитных организаций / А.Р. Шайхутдинов, О.В. Андреева // В сборнике: Экономика, управление и право: инновационное решение проблем Сборник статей победителей VIII Международной научно-практической конференции: в 3 частях. - 2019. - С. 23

Окончание таблицы 1

Технологии доступа	Характеристика и тип связи	Используемые устройства	Предоставляемые услуги / возможности
			ЭЛ. АДРЕС: – возможность получать электронные письма с индивидуальными предложениями от банка; – возможность получить ответы на интересующие вас вопросы в банке
Мобильная связь	Доступ осуществляется посредством сотовой связи	Устройства, Оснащенные сотовой связью: мобильный телефон, смартфон, планшет	Сотовая связь: – возможность телефонного звонка или в офис банка; – доступ к мобильному банку: управление счетом и получение информации через SMS.
Телефония	Доступ посредством телефонии	Стационарный телефон	Возможность позвонить на горячую линию или в офис банка (получение консультационных услуг).
Бумажный источник	Доступ посредством почтовой службы	Почтовые письма, буклеты и брошюры	Почтовые письма: – получение информации о состоянии счета; – информация о новинках и обновлениях продуктовой линейки; – извещения об изменениях данных банка. Буклеты и брошюры: – информация о продуктовой линейке; – контактная информация банка.
Терминал	Используется шифрованный сетевой канал связи между банком и терминалом	Банкомат и терминал	– получение информации по счету; – транзакционные операции; – подключение/отключение дополнительных услуг (например, мобильный банк); – возможность оставить заявку на банковский продукт.

В настоящее время большинство банков успешно используют следующие системы: «Банк-Клиент», «iBank», «ДБО BS-Клиент», «Интернет-Сервис Банк», «Телебанк-2000». Все они, за исключением системы «Интернет-Сервис Банк», используемой Автобанком, относятся к системам «второго поколения», то есть тем, которые позволяют не только получать информацию о состоянии счетов, но и управлять ими, межбанковские переводы, покупка и продажа валюты, открытие и закрытие вкладов¹⁴.

Кроме того, используются такие системы, как:

1. Система «Банк-Клиент» (толстый клиент, Remote Banking, Home Banking) - классический вариант дистанционного банковского обслуживания.

¹⁴ Аналитика. Официальный сайт Ассоциации Компаний Интернет Торговли (АКИТ) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.akit.ru> (дата обращения 25.08.2020)

На компьютер пользователя устанавливается специальная клиентская программа, в которой хранятся все данные для полных банковских, платежных документов и выписок со счетов. Клиентская программа может быть подключена к банку через различные каналы связи, обычно через модем или через Интернет. Однако для работы со своими счетами клиенту необязательно быть постоянно подключенным к банковскому отделу системы RBS. Также данная система обладает широким набором функциональных возможностей, что является важным моментом для легальных пользователей, у которых большой рабочий процесс.

2. Система Интернет-банкинг (тонкий клиент, «Интернет-Клиент», Online Banking, WEB-Banking) — это система дистанционного банковского обслуживания, которая работает через обычный Интернет-браузер. Эта система позволяет выполнять те же операции и банковские операции, что и система «Банк-Клиент». Однако он более современный и упрощенный, так как не требует установки отдельной клиентской программы на компьютер пользователя.

3. Система «Банк-телефон» (мобильный банкинг, телефонный банкинг, Phone-Banking, SMS-Banking) — это система дистанционного банковского обслуживания, которая функционирует посредством телефонной связи. Обычно эта система имеет ограниченный набор функций по сравнению с другими системами. Чаще всего это такие функции, как предоставление информации об остатках и денежных поступлениях на счетах, выписки о сделках, а также осуществление различных платежей и денежных переводов через мобильный телефон.

4. Система обслуживания с использованием внешних сервисов (банкоматы (ATM-Banking), платежные терминалы, информационные киоски) - система предоставления банковских услуг с использованием устройств самообслуживания. Этот способ банковского обслуживания самый популярный как в России, так и за рубежом. Это связано с разветвленной сетью распространения устройств самообслуживания. Банкоматы и платежные терминалы включены в систему RBS, поскольку они фактически предоставляют услуги дистанционного банковского обслуживания, без посещения клиентом офиса банка. Еще одним важным фактором является то, что данная система предоставляет функции стандартной системы «Банк-Клиент»¹⁵.

Развитие интернет-технологий сопряжено с ростом банковских рисков, одним из которых является рост несанкционированных операций.

¹⁵ Вареникова, Е.С. Банковские пластиковые карты как платежный инструмент этапа электронных денег [Текст] / Е.С. Вареникова, А.В. Абашева // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. - 2017. - № 15. - С. 200

Как видно по данным рисунка 4 объем несанкционированных операций со счетов физических лиц постепенно снижается. Однако, несмотря на улучшение показателей, раскрываемость данных преступлений остается на высоком уровне, более 90%.

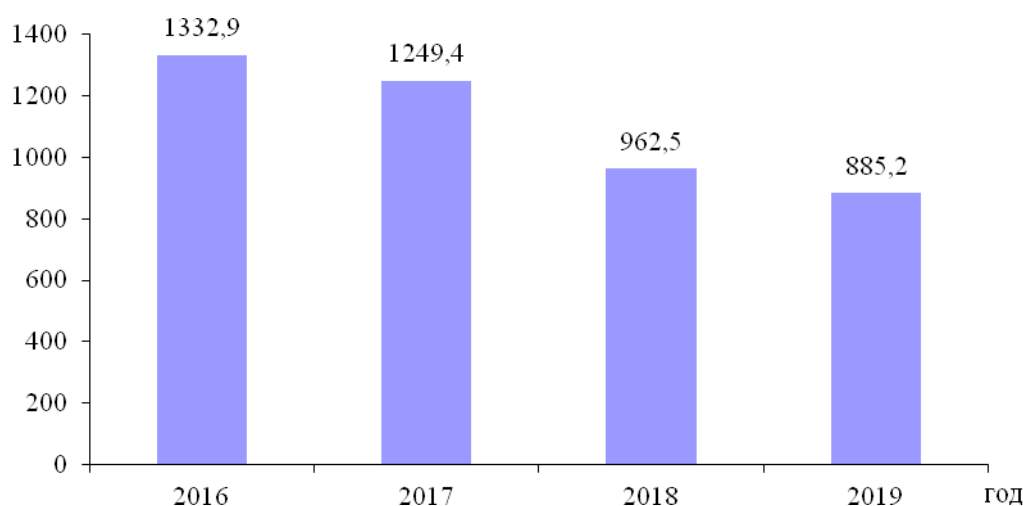


Рисунок 4 – Объем несанкционированных операций со счетов физических лиц¹⁶, тыс. руб.

Еще один риск, которому подвержены кредитные учреждения и который приобретает собственные характеристики в контексте интернет-банкинга, - это риск ликвидности. Увеличение риска ликвидности может быть связано с предоставлением клиентам возможности осуществлять быстрые, круглосуточные и неограниченные денежные переводы через банковские счета, открытые через RBS, и снятие наличных через терминалы и банкоматы. Повышение мобильности капитала ведет к повышенной волатильности и потенциальным рискам ликвидности.

Хороший пример такого риска – ситуация в некоторых банках, например, Татфондбанк, Спуртбанк, Интехбанк и другие. С начала 2017 года эти банки подвергались атакам через социальные сети и смс-сообщения, связанные с якобы принятым решением Банка России об отзыве лицензии у этих банков. Эта дезинформация привела к панике среди банков-вкладчиков и массовому оттоку капитала¹⁷.

В конце концов, банки столкнулись с проблемами ликвидности и были наложены мораторий на требования кредиторов, а некоторые банки все же лишились лицензий. Это свидетельствует об отсутствии современных методов коммуникации, которые могут немедленно распространить дезинформацию и посеять панику среди банков-вкладчиков.

¹⁶ Аналитика интернет-банкинга. Топ-10 российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://markswebb.ru/> (дата обращения 25.08.2020)

¹⁷ Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]: Отчет Центра мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере Главного управления безопасности и защиты информации Банка России - Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации, 2018. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

Киберриск и риск ликвидности связаны с другим риском – риском потери репутации банка. Примеры, которые мы описали: хакерские атаки, проникновение информации, даже если веб-сайт и мобильное приложение не работают должным образом, могут нанести значительный ущерб репутации банка. Такие негативные последствия для репутации банка могут способствовать выбору клиента в пользу другого банка.

Другие виды стандартных рисков также приобретают определенные характеристики:

- кредитный риск в этом случае выражается в более высоком риске дефолта из-за большей мобильности и удаленности заемщика;
- процентный риск – в усилении конкуренции из-за общедоступности и открытости данных об условиях предоставления банковских услуг;
- правовой риск – недостаточная проработка и регулирование законодательства в области интернет-банкинга и так далее¹⁸.

Каждое преимущество и каждая новая возможность, предлагаемая новыми интернет-технологиями, имеет некоторые недостатки, с которыми сталкивается банк. И их финансовая устойчивость будет зависеть от того, насколько успешно банки с этим справятся.

Помимо возникающих новых рисков, с которыми придется столкнуться кредитным организациям, внедрение новых технологий потребует значительных затрат на модернизацию, закупку нового оборудования, набор высококвалифицированных сотрудников и разработку новых бизнес-процессов.

По приблизительным оценкам, сумма на разработку систем онлайн-банкинга существенно различается в зависимости от выбранной модели: «аутсорсинг» или собственная разработка, а также от качества, функциональности, дизайна, глубины охвата и интеграции с банковскими системами. Диапазон от 15 млн. руб. до 100 млн. руб. Лидеры банковского рынка традиционно вкладывают значительные средства в развитие удаленных каналов, с бюджетами на обновление и модернизацию систем онлайн-банкинга от одного-двух до десятков миллионов долларов США в год¹⁹.

При этом эффективность проектов зависит от размера клиентской базы. Например, для банка с примерно 200 тыс. клиентами покупка системы RBS за несколько миллионов окупится на многие годы, а для банка с одним миллионом пользователей возврат может произойти быстрее, чем за один год. Здесь важно, на какие клиентские сегменты ориентируется банк, насколько активно он включает пользователей в этот канал.

¹⁸ Архипов, А.Г., Трифонова, Е.В., Катайкина, Н.Н. Деятельность ПАО Сбербанк в современных условиях / А.Г.Архипов, Е.В. Трифонова, Н.Н. Катайкина // Studium. - 2017. - № 3 (44). - С. 1

¹⁹ Назаренко, В. А., Бочкова, Е. В. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние / В.А. Назаренко, Е.В. Бочкова // Экономика, управление, финансы: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2018г.). - Пермь: Зебра, 2018. - С. 84

Например, более молодая аудитория будет чаще и эффективнее пользоваться Интернет-банкингом, сводя к минимуму прямой контакт с банком. Также финансовый результат достигается за счет привлечения новых клиентов, быстрого выпуска новых продуктов. При самом оптимистичном сценарии услуга интернет-банкинга окупается за 2-3 года.

Также на современном этапе развития отмечается участие коммерческих банков в системе быстрых платежей Банка России.

Система быстрых платежей (СБП) – важнейший инфраструктурный проект национального значения, направленный на содействие конкуренции, повышение качества платежных услуг, расширение финансовой доступности, снижение стоимости платежей для населения²⁰.

Система быстрых платежей (СБП) – сервис, который позволяет физическим лицам мгновенно (в режиме 24/7) переводить деньги по номеру мобильного телефона себе или другим лицам, вне зависимости от того, в каком банке открыты счета отправителя или получателя средств. Для этого необходимо, чтобы эти банки были подключены к Системе быстрых платежей.

Доступ к системе возможен через мобильные приложения банков, подключенных к СБП, как со смартфона или планшета, так и с компьютера. Чтобы сделать мгновенный перевод, нужно в мобильном приложении своего банка выбрать в меню перевод через СБП, счет, с которого надо сделать платеж, указать номер мобильного телефона получателя и сумму перевода. В течение нескольких секунд после подтверждения операции плательщиком деньги будут переведены и станут доступны получателю.

Система быстрых платежей разработана Банком России и НСПК. Она была запущена в промышленную эксплуатацию с 28 января 2019 года.

1.3 Отечественная и зарубежная практика дистанционного банковского обслуживания

За рубежом количество банковских транзакций, проводимых через сеть, уже превысило 30% от общего объема транзакций, проводимых клиентами кредитных организаций. Число потребителей онлайн-банкинга в Европе и США уже превысило 120 миллионов.

²⁰ ДБО - Системы дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] // Виды дистанционного банковского обслуживания. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/index.php> / (дата обращения 25.08.2020)

В то время, как только в Европе оборот онлайн-банков сейчас составляет 5 миллиардов евро²¹. По данным Gomez Advisors, компании, специализирующейся на исследованиях банков, финансовых учреждений и фондовых бирж, 62% опрошенных банков предоставляют онлайн-информацию о транзакциях в режиме реального времени. Рейтинг интернет-пользователей, пользующихся услугами интернет-банкинга с конца 2018 года, показан на рисунке 5.

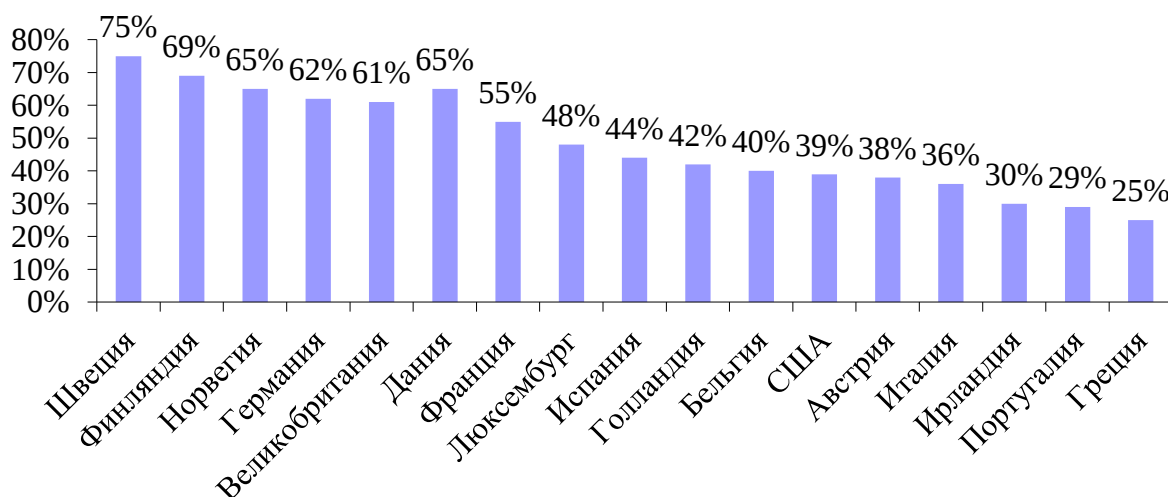


Рисунок 5 – Рейтинг пользователей услуги интернет-банкинга по странам²²

Таким образом, услуги онлайн-банкинга более широко представлены в странах Северной Европы - Финляндии, Норвегии, Швеции, где их предоставляют около 95% банков и 80% клиентов ими пользуются. По данным Шведской банковской ассоциации, почти 40% населения этой страны использует онлайн-банкинг, что ставит Швецию в один ряд с мировыми лидерами в развитии онлайн-банкинга. Достаточно высокий для Европы уровень «интернетизации» населения привел к тому, что шведские банки одними из первых предложили свои услуги через Интернет. На сегодняшний день Skandia Banken, входящий в состав страховой группы Skandia, признан безоговорочным лидером в области интернет-банкинга в Швеции²³.

²¹ Назаренко, В.А., Бочкова, Е.В. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние / В.А. Назаренко, Е.В. Бочкова // Экономика, управление, финансы: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2018г.). – Пермь: Зебра. – 2018. – С. 84-87.

²² ДБО – Системы дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] // Виды дистанционного банковского обслуживания. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/index.php> / (дата обращения 25.08.2020)

²³ Козина, Е.Ю., Мазурина, Н.И. Исследование интернет-технологий в банковском секторе / Е.Ю. Козина, Н.И. Мазурина // В сборнике: Экономика, управление и право: инновационное решение проблем сборник статей победителей VIII Международной научно-практической конференции: в 3 частях. – 2019. – С. 164

Для сравнения, по статистике Intuit в высокотехнологичных сферах (Москва, Казань, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Калуга, Нижний Новгород, Челябинск) количество пользователей интернет-банкинга достигает 30% от общего количества клиентов – физических лиц и 100% – клиенты – юридические лица. В наименее развитых регионах – 1% и 80% соответственно.

Кроме того, благодаря новым технологиям увеличился объем финансовых операций за рубежом. Как только на рынке появились первые системы мобильного банкинга, гарантирующие пользователям возможность контролировать остатки на счетах с помощью текстовых сообщений, количество транзакций, по данным Intuit, увеличилось в среднем от девяти до двадцати в месяц, а также количество транзакций банков, предлагающих специализированные приложения для сенсорных смартфонов, уже перевалило за тридцать. Смартфоны особенно удобны для взаимодействия клиентов с банками, поскольку они обеспечивают доступ к финансовым инструментам с расширенными функциями в любое время и в любом месте²⁴.

Для банков использование смартфонов более выгодно для клиентов, вероятно, из-за возможности автоматизации таких функций, как внесение чеков, которые по-прежнему в основном представляют собой банкноты и, несомненно, дорогостоящая обработка. Это особенно важно в Соединенных Штатах, где почти четверть всех безналичных платежей производится чеками. Многие крупные банки США предлагают своим клиентам приложения, которые позволяют им фотографировать чеки и отправлять изображения в банк онлайн. Это значительно избавляет от необходимости посещать магазины. Очевидно, что клиентов вполне устраивает этот тарифный план. По данным JP Morgan, за последний год американцы, таким образом, разместили чеки на 10 миллионов долларов. Пусть это будет «каплей в море» из общей суммы чеков на сумму 25 миллиардов долларов, ежегодно обрабатываемых банками США. Однако можно предположить, что в будущем мобильные устройства полностью заменят чеки, так как можно будет переводить деньги с одного телефона на другой, а малый бизнес будет принимать платежи по картам через мобильные устройства.

Еще одну движущую силу изменений можно рассматривать как осведомленность потребителей о сложных действиях, таких как покупка авиабилетов или заполнение налоговых деклараций онлайн. Развитие этого процесса часто поощряется другими отраслями, а иногда даже государством²⁵.

²⁴ Всяких, Ю.В. Проблемы развития пластиковых карт в России и отдельные пути их решения [Текст] / Ю.В. Всяких, М.В. Всяких // Наука и экономика. – 2018. – № 4. – С. 43

²⁵ Интернет-банк [Электронный ресурс] // Интернет-банкинг и мобильный-банкинг. – Режим доступа: <http://www.sredstva.ru/> (дата обращения 25.08.2020)

В Дании, например, правительство контролирует выпуск цифровых идентификационных карт, которые можно использовать для посещения как государственных веб-сайтов, так и онлайн-банкинга. Но независимо от причин изменения, граждане чувствуют себя в сети достаточно комфортно, и финансовые услуги для них больше не являются чем-то особенным и сложным.

В США, по данным Новантаса Мелиса, объем финансовых операций в отделениях банков снижается почти на 5% в год. Эта тенденция еще более выражена в Азии.

По оценке экспертов McKinsey, в 2011 году количество посещений финансовых центров снизилось впервые за 13 лет наблюдения в данной местности. В прошлом году в Нидерландах только половина вкладчиков банков посетили свои отделения, а более 80% активно используют Интернет для получения финансовых услуг.

Bradesco, один из крупнейших банков Бразилии, имеет репутацию финансового учреждения, активно использующего новые технологии. Bradesco была одной из первых в мире (в 1996 году), которая предложила своим клиентам услуги интернет-банкинга, и продолжает оставаться одним из мировых лидеров по внедрению инноваций в банковской сфере. Банкоматы Bradesco оснащены биометрическими датчиками, которые могут распознавать ладонь пользователя, что позволяет ему делать это без запоминания PIN-кодов. Также автомат проверяет наличие кровообращения в ладони, что предотвращает кражу денег мертвой рукой или искусственной моделью. У клиентов банка есть возможность получить ссуду с помощью iPhone. По мнению экспертов Bradesco, обработка одной финансовой операции клиента с помощью автоматизированных систем обслуживания в среднем составляет всего 6% от ее стоимости в филиале. В настоящее время до 93% всех транзакций клиентов Bradesco совершаются через каналы самообслуживания²⁶.

За рубежом банки начали предлагать услуги по хранению не только реальных, но и виртуальных ценностей. Важное отличие от других подобных сервисов, таких как «Dropbox.com», заключается в том, что за безопасность данных отвечают банки. В нашей стране идея регистрации и хранения документов, скорее всего, найдет своих последователей и будет реализована в ближайшее время.

Большинство банков в России имеют интернет-сервис и мобильный банкинг. У каждого из них незначительные отличия от собственных тарифов на услуги - стоимости ДБО, которая колеблется от 0,1% до 1%. Например, ВТБ взимает комиссию за перевод денег на карту, выпущенную в другом регионе России или в другом банке, а Тинькофф Банк вообще не взимает комиссию, только на переводы свыше 20 тыс. руб.

²⁶ Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report [Электронный ресурс] // 2016 URL: <http://marksw Webb.ru>

e-Finance User Index,

В целом по стране мобильным банкингом пользуются более 18 миллионов человек, что составляет около 35% населения России. Аналитическая компания Marksw Webb Rank & Report проанализировала банки и определила 10 крупнейших банков мобильной связи по количеству пользователей во всей мобильной банковской аудитории (в соответствии с рисунком 6).

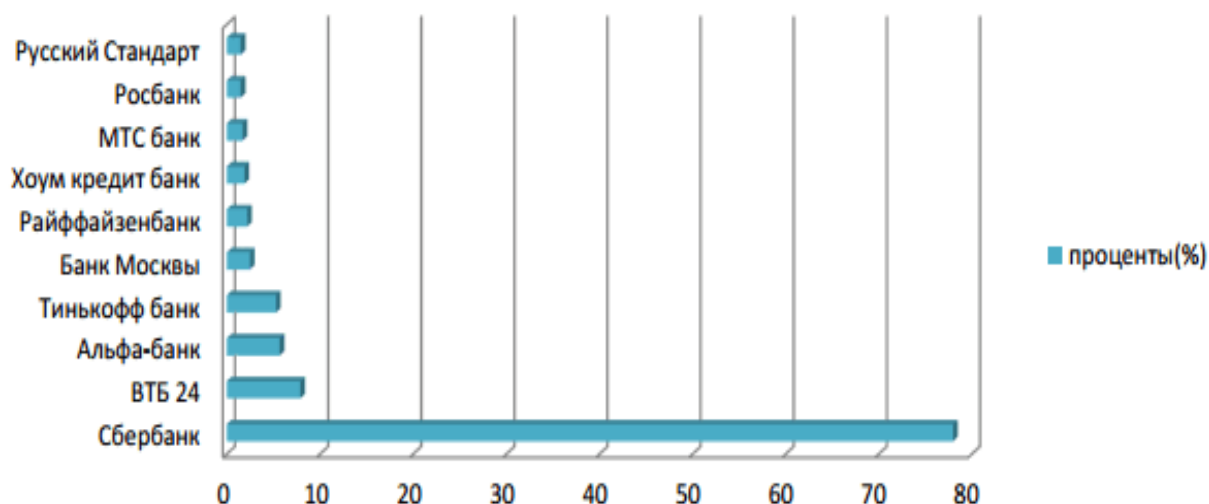


Рисунок 6 – Топ-10 мобильных банков по числу пользователей ко всей аудитории мобильного банкинга на январь 2020 год²⁷

Как и в любой другой системе, в интернет-банкинге и мобильном банке есть свои преимущества и недостатки, как для клиентов банка, так и непосредственно для самого банка (табл.2)²⁸.

Таблица 2 – Преимущества и недостатки интернет-банкинга и мобильного-банкинга

Преимущества	Недостатки
Для клиента	
1. Возможность дистанционной работы и экономия времени	1. Возможны сбои системы
2. Бесплатное подключение	2. Интернет-мошенничество
3. Недорогое обслуживание	3. Невозможность работы в off-line режиме
4. Низкий комиссионный процент	4. Недостаточная защита информации
5. Возможность круглосуточного доступа	
6. Возможность выбора ДБО	

²⁷ Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report [Электронный ресурс]: e-Finance User Index 2016 – Режим доступа: <http://marksw Webb.ru>

²⁸ Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях [Электронный ресурс] // Статистика Центрального Банка России. – М., 2018. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru/statistics> (дата обращения 25.08.2020)

Окончание таблицы 2

Преимущества	Недостатки
	Для банка
1. Снижение операционных расходов	1. Низкая степень разработки нормативно-правовой базы
2. Увеличение клиентской базы и рост банковских продаж за счёт этого	2. Несовершенная система идентификации клиента
3. Повышение конкурентоспособности банка	3. Несанкционированный доступ вредоносного ПО
4. Увеличение скорости обслуживания	
5. Возможность круглосуточного обслуживания независимо от геолокации клиента	

В современном мире интернет-банкинг и мобильный банкинг прочно вошли в жизнь, как самих банков, так и их клиентов, позволяя им пользоваться услугами дистанционного банковского обслуживания. Эти услуги стремительно развиваются и пользуются популярностью у клиентов коммерческих банков Российской Федерации. Проанализировав плюсы и минусы, можно отметить преобладание положительной стороны интернет-банкинга. В будущем онлайн-банкинг станет полноценным инструментом управления финансами, и постепенно недостатки будут сведены к минимуму.

Таким образом, банковские информационные системы в России и за рубежом – один из самых перспективных, востребованных и быстро развивающихся сервисов мира и России.

Выводы по главе 1

Таким образом, можно констатировать, что предоставление удаленных услуг клиентам стало обязательной услугой в банковском секторе.

Интернет-технологии имеют значительные преимущества в банковской системе, обладая большим удобством, доступностью, качеством услуг, при более низких ценовых параметрах.

Интернет-банкинг позволяет управлять деньгами на онлайн-счетах независимо от местонахождения владельца счета. При этом данная услуга открывает перед клиентом информационные и инвестиционные возможности с помощью личного кабинета Интернет-банкинг.

В России практически нет банков, за исключением Сбербанка, с избыточной сетью офисов, поэтому развитие интернет-банкинга не приведет к сокращению подразделений, а, напротив, позволит более эффективно расти, обслуживая тем же самым количеством подразделений большее количество клиентов.

2 Исследование специфики организации дистанционного банковского обслуживания АО «Сбербанк России»

2.1 Организационно-экономическая характеристика АО «Сбербанк России»

Группа Сбербанк – это крупнейший финансовый институт в России и Центральной и Восточной Европе. Банк обслуживает 98,8 млн. активных клиентов, из которых 96,2 млн. – частные, а 2,6 млн. – корпоративные. Банк насчитывает 14,2 тыс. отделений, 77 тыс. устройств самообслуживания в России.

Надзор деятельности компании ПАО «Сбербанк» осуществляет Департамент надзора за системно значимыми кредитными организациями Банка России. Надзор деятельности филиалов Банка осуществляют Территориальные учреждения Банка России²⁹.

Общее собрание акционеров АО «Сбербанк России» является высшим органом управления Банка. Наблюдательный совет осуществляет общее руководство деятельностью Банка. Председатель наблюдательного совета избирается членами наблюдательного совета из их числа. Для избрания Председателя Наблюдательного совета Банка большинство членов Наблюдательного совета Банка должно проголосовать за его кандидатуру. Наблюдательные советы - это органы, созданные для предварительного рассмотрения и подготовки рекомендаций по наиболее важным вопросам, входящим в компетенцию наблюдательного совета Банка.

Служба управления рисками несет ответственность за управление рисками в Сбербанке России. Также в структуру отделений Банка, отвечающих за управление рисками, входят: Комитет по высоким кредитным рискам, Комитет по управлению ликвидностью.

Основные показатели деятельности АО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг. представлены в таблице 3.

²⁹ Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

Таблица 3 – Динамика основных показателей деятельности АО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг., млн. руб.

Показатели	Год					Откл. 2018/2019 гг.
	2015	2016	2017	2018	2019	
Операционный доход до резервов и изменения справедливой стоимости кредитного портфеля по продолжающейся деятельности	1 429,8	1 697,5	1 790,3	1 857,9	2 012,8	8,3
Расходы от создания резервов под кредитные убытки по долговым финансовым активам	475,2	342,4	263,8	96,8	92,6	-4,3
Операционные доходы	954,6	1 355,1	1 526,5	1 703,8	1 863,3	9,4
Операционные расходы	623,4	677,6	623,4	657,6	724,6	10,2
Прибыль до налогообложения	331,2	677,5	903,1	1 046,2	1 138,7	8,8
Чистая прибыль	222,9	541,9	748,7	831,7	845,0	1,6
Прибыль от продолжающейся деятельности	-	-	715,6	831,2	914,8	10,1

Источник: Финансовая результативность // Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://2019.report-sberbank.ru/management/part-5> (дата обращения: 01.09.2020)

Рассмотрим данные, представленные в таблице более подробно.

Операционный доход по продолжающейся деятельности до резервов и изменения справедливой стоимости кредитного портфеля в 2019 году увеличился на 8,3% – до 2012,8 млрд. рублей – в основном за счет чистого комиссионного дохода, а также процентных доходов.

В 2019 году расходы от создания резервов под кредитные убытки по долговым финансовым активам снизились на 4,3% до 92,6 млрд. рублей против 96,8 млрд. рублей в 2018 году. Расходы на содержание персонала и административные расходы в 2019 году выросли на 10,2 % до 724,6 млрд. рублей, в основном в связи с ростом ИТ расходов.

Операционные доходы за последний отчетный период показали рост на 9,4%. Что касается структуры изменения, то прочие чистые операционные доходы, которые включают в себя чистые доходы / расходы от операций с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами, иностранной валютой.

А также чистые доходы / расходы от страховой деятельности, деятельности пенсионного фонда, составили в 2019 году 99,4 млрд. рублей, показав рост в 3,3 раза по сравнению с 2018 годом (23,3 млрд. рублей за 2018 год).

На рост прочих операционных доходов в 2019 году повлияли чистые доходы / расходы по операциям с непроизводными финансовыми инструментами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток, их сумма составила 30,3 млрд. рублей против (6,9) млрд. рублей за 2018 год (за вычетом отрицательной переоценки кредитов по справедливой стоимости). Чистые доходы / расходы по операциям с производными финансовыми инструментами и иностранной валютой, от переоценки счетов в иностранной валюте и драгоценных металлах, которые составили 59,0 млрд. рублей против (19,0) млрд. рублей за 2018 год.

Отдельно стоит охарактеризовать операционные расходы. В 2019 году рост расходов на содержание персонала и административных расходов составил 10,2%. Этот рост в основном связан с увеличением ИТ расходов, связанных с запуском в промышленную эксплуатацию и дальнейшим развитием новой технологической платформы.

На совокупную динамику операционных расходов также повлияло повышение ставки НДС с 1 января 2019 года.

Расходы на содержание персонала – основной компонент операционных расходов – увеличились на 11,2% в 2019 году. Рост расходов на амортизацию основных средств составил 58,7%, нематериальных активов – 15%, расходов на информационные услуги – на 19,4%. Расходы по операционной аренде снизились на 65,3 % в связи с изменением методологии расчета данных расходов в результате внедрения МСФО (IFRS) 16 «Аренда».

Чистая прибыль Группы Сбербанк России по МСФО в 2019 году выросла до 845,0 млрд. рублей, что на 1,6% выше показателя 2018 года. На показатель чистой прибыли повлияло выбытие Denizbank (убыток в размере 69,8 млрд. рублей).

Прибыль от продолжающейся деятельности показала рост на 10,1% и составила 914,8 млрд. рублей за 2019 год.

В 2019 году активы сократились на 4,0 % – до 30,0 трлн. рублей – по сравнению с 31,2 трлн. рублей активов по состоянию на 31 декабря 2018 года (в соответствии с рисунком 7).



Рисунок 7 – Структура активов АО «Сбербанк России» 2018-2019 гг.

Главным образом, сокращение связано с продажей в третьем квартале 2019 года Denizbank A.S., а также с влиянием переоценки валютных активов в течение года.

Кредиты и авансы клиентам остаются крупнейшей категорией активов: на их долю на конец 2019 года приходилось 67,9% совокупных активов. Доля ликвидных активов, в число которых входят денежные средства, средства в банках, портфель ценных бумаг, составила 25,2%.

В 2019 году портфель ценных бумаг вырос на 16,5% до 4,4 трлн. рублей. Портфель практически полностью состоит из облигаций и используется главным образом для управления ликвидностью.

Совокупный кредитный портфель до вычета резерва под кредитные убытки вырос за год на 3,2 % – до 21,7 трлн. рублей.

Кредиты юридическим лицам (совокупно по амортизированной и справедливой стоимости) в номинальном выражении снизились на 3,2% в 2019 году, в реальном выражении (без учета курсовых колебаний) выросли на 2,8% (в соответствии с рисунком 8).

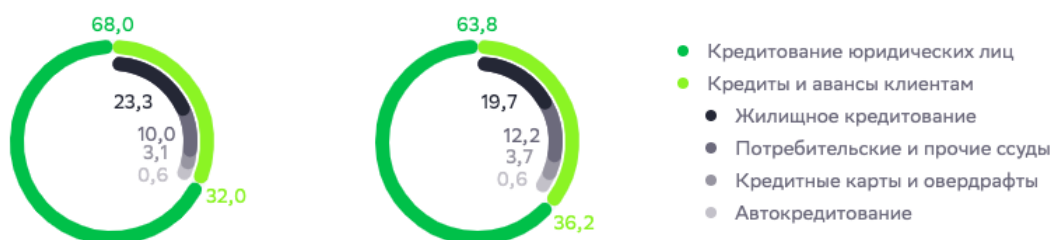


Рисунок 8 – Структура кредитов по амортизированной и справедливой стоимости, %

Их доля в общем кредитном портфеле в 2019 году по сравнению с 2018 годом несколько снизилась и составила 63,8 % (2018: 68,0 %). Доля розничных кредитов в кредитном портфеле достигла 36,2 % по сравнению с 32,0 % в 2018 году.

Таблица 4 – Кредиты по амортизированной и справедливой стоимости

Показатель	31.12.2018		31.12.2019	
	Млрд. руб.	%	Млрд. руб.	%
Коммерческое кредитование юридических лиц	12 634,8	60,0	11 564,8	53,2
Проектное финансирование юридических лиц	1 696,3	8,0	2 300,6	10,6
Жилищное кредитование физических лиц	3 850,6	18,3	4 291,2	19,7
Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	2 113,1	10,0	2 658,2	12,2
Кредитные карты и овердрафты	657,5	3,1	794,0	3,7
Автокредитование физических лиц	130,0	0,6	140,6	0,6
Итого кредитов и авансов клиентам до вычета резерва под кредитные убытки	21 082,3	100	21 749,4	100

Источник: Финансовая результативность // Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://2019.report-sberbank.ru/management/part-5> (дата обращения: 01.09.2020)

Портфель кредитов, выданных физическим лицам, вырос в 2019 году на 16,8% до 7,9 трлн. рублей. Наибольший рост за 2019 год продемонстрировали потребительские ссуды физическим лицам (их рост составил 25,8% за 2019 год) за счет быстро растущей доли продаж потребительских кредитов в цифровых каналах, которая составила 56% на конец отчетного периода против 44 % на конец прошлого года. Портфель ипотечных кредитов вырос за год на 11,4 %. Данная динамика объясняется, главным образом, снижением процентных ставок по данным кредитам, существенным сокращением сроков принятия кредитного решения (60% решений об одобрении ипотеки принимается менее чем за 1 час) и развитием цифровых каналов (платформа ДомКлик).

Уровень покрытия резервами кредитного портфеля до вычета резерва под кредитные убытки по состоянию на конец 2019 года составил 6,7%, снизившись на 0,6 п.п. по сравнению с 31 декабря 2018 года. Доля обесцененных кредитов (кредитов Стадии 3 и РОСИ (приобретенные или выданные обесцененные активы) в кредитном портфеле по амортизированной стоимости снизилась за 2019 год на 0,6 п.п. до 7,5%.

При этом доля совокупных резервов, созданных под кредитные убытки, к кредитам Стадии 3 и РОСИ составила 89,3% на конец 2019 года (90,4% на конец 2018 года).

За 2019 год доля неработающих кредитов с просроченными платежами по процентам и/или основному долгу более чем на 90 дней в совокупном кредитном портфеле выросла с 3,8 % до 4,3%. При этом покрытие резервами неработающих кредитов составило 1,8 раза на конец 2019 года (1,9 раза на конец 2018 года).

В структуре обязательств преобладают средства физических лиц и корпоративных клиентов, общая сумма которых в конце 2019 года составила 21,6 трлн. рублей, или 84,7% обязательств. В целом обязательства АО «Сбербанк России» составили 25,5 трлн. рублей на конец 2019 года, снизившись на 6,8 % за год. Рассмотрим в таблице 5 некоторые показатели устойчивости банка за 2015-2019 годы.

Таблица 5 – Динамика относительных показателей финансовой устойчивости АО «Сбербанк России» 2015-2019 гг.

Показатель	Год					Изменение 2019/2018 гг.
	2015	2016	2017	2018	2019	
Показатель финансового рычага	-	-	11,3	11,3	13,7	2,4
Отношение собственных средств к активам	8,7	11,1	12,4	12,4	15,0	2,6
Доля неработающих кредитов в кредитном портфеле	5,0	4,4	4,5	3,8	4,3	0,5
Отношение резервов под кредитные убытки по кредитам и авансам клиентам к кредитному портфелю до резервов	6,0	7,0	7,8	7,3	6,7	-0,6
Рентабельность капитала ROE	10,2	20,8	24,2	23,1	20,5	-2,6
Рентабельность среднегодовых активов (ROA)	0,9	2,1	2,7	3,2	3,1	-0,1

Источник: Финансовая результативность // Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://2019.report-sberbank.ru/management/part-5> (дата обращения: 01.09.2020)

Исходя из данных, представленных в таблице 5, можно констатировать устойчивое финансовое положение организации и его улучшение в динамике.

Показатель финансового рычага увеличился до 13,7% за 2019 год, на 2,4 п.п. по сравнению с 2018 годом, как и значение коэффициента автономии (на 2,6 п.п.).

Доля неработающих кредитов в портфеле демонстрирует несколько противоречивые тенденции за последние пять лет: с 2015 года по 2016 доля снижается, к следующему году несколько возрастает, к 2018 вновь уменьшается, а в последнем отчетном периоде вновь увеличивается на 0,5%. Это позволяет говорить о том, что в среднем доля неработающих кредитов стабильно не превышает 5% и составляет в среднем 4,4%.

Аналогичная ситуация с отношением резервов под кредитные убытки по кредитам и авансам клиентам к кредитному портфелю до резервов: среднее значение показателя за пять лет 6,96%. Рентабельность капитала и среднегодовых активов в последнем отчетном периоде несколько снизилась, несмотря на это на протяжении пятилетнего периода сохраняют благоприятные значения.

На данный момент в АО «Сбербанк России» трудится 281 тысяча человек. Данные представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Фактическая численность сотрудников, чел.

Показатель	Год				
	2015	2016	2017	2018	2019
АО «Сбербанк России»	271 231	259 999	251 701	245 788	240 730
Дочерние банки и компании	45 316	51 672	49 996	40 719	27 408
Итого	316 547	311 671	301 697	286 507	268 138

Источник: Финансовая результативность // Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://2019.report-sberbank.ru/management/part-5> (дата обращения: 01.09.2020)

Сбербанк оптимизирует численность персонала, но стремится сохранить сотрудников, предлагая им различные формы переобучения. Растет доля IT-специалистов как результат технологической трансформации организации. В 2019 году в Сбербанк пришло 5 500 IT-сотрудников, что на 44% больше, чем в прошлом году.

При этом в 2019 году был переломлен многолетний тренд и в отчетном году уровень текучести в АО «Сбербанк России» составил 11,3% и 12,8% по Группе в целом, что является самым низким значением за последние пять лет и хорошим показателем по рынку (в соответствии с рисунком 9).

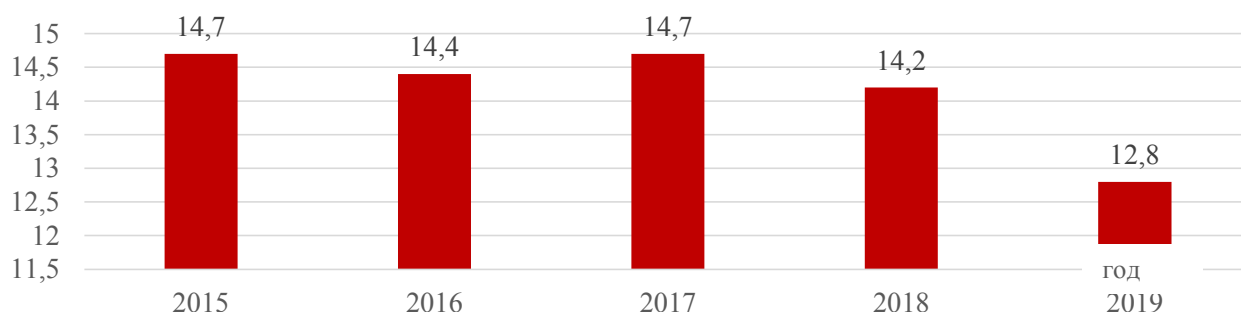


Рисунок 9 – Динамика текучести кадров АО «Сбербанк России» 2015-2019 гг., %

Текучесть по массовым и немассовым специальностям составила 12,8% и 8,9% соответственно. Основную долю в текучести персонала банка составляют сотрудники массовых должностей, это в большей части самые начальные позиции, которым свойственен уровень текучести выше среднего. Стоит отметить, что текучесть по IT-специальностям сократилась на 3,4 п.п. и составила 9,5%.

Таким образом, АО «Сбербанк России» – крупнейший российский финансовый конгломерат, демонстрирует устойчивые тенденции развития, выступает крупнейшим транснациональным банком Центральной и восточной Европы.

2.2 Исследование особенностей организации дистанционного обслуживания клиентов АО «Сбербанк России»

Стратегия развития любого банка в современных условиях основывается не только лишь на оказании определенного спектра привычных банковских услуг. Цифровая трансформация общества и экономики ставит новые вызовы, а также раскрывает новые возможности перед финансово-кредитными организациями. Сбербанк, учитывая потребности общества, состояние социально-экономической инфраструктуры и т.п. имеет своей целью организацию определенной информационно-интерактивной платформы, позволяющей определять образ жизни, интересы и привычки потребителей, сохранять историю взаимоотношений, его активность в глобальных сетях, данные индикаторов, вплоть до отслеживания перемещения клиента на основе данных о географическом положении. С помощью этих данных формируется «портрет» клиента, позволяющий предлагать ему самые интересные услуги - даже те, которыми он раньше не пользовался или даже не подозревал об их существовании.

Для предприятий технологическая платформа станет ядром интеграции и позволит быстро собрать внутренние и внешние предприятия «из строительных блоков». Таким образом, технологическая платформа АО «Сбербанк России» послужит основой для создания экосистем, к которым сможет подключиться бизнес. Это должно стать важным фактором дальнейшего развития АО «Сбербанк России» в высококонкурентной среде современного мира, когда традиционные границы отраслей теряют привычные очертания³⁰.

Создание и развитие технологической платформы предполагает постепенное развитие бизнес-модели АО «Сбербанк России» и соответствующую поддержку его функционирования от модели классического поставщика услуг к модели экосистемы (в соответствии с рисунком 10).

Технологические инновации позволят создать ИТ-системы, инфраструктуру и бизнес-процессы данного банка:

- надежность – обеспечение высокого уровня надежности и доступности всех ИТ-сервисов и упрощение архитектуры, консолидация и модернизация инфраструктуры;
- гибкость – обеспечение максимальной скорости работы на банковском рынке, повышение масштабируемости ИТ-систем, упрощение и стандартизация архитектуры, технологий и процессов;

³⁰ Технологическая трансформация Сбербанка [Электронный ресурс] / https://2017.report-sberbank.ru/pdf/ar/ru/performance-overview_technology_transformation.pdf (дата обращения: 01.09.2020)

- рентабельность – за счет максимальной оптимизации затрат на ИТ и общехозяйственных расходов Сбербанка России;

- соответствие требованиям будущего – благодаря формированию стабильной технологической базы для дальнейшего развития банка на период, выходящий за рамки результата новой стратегии. В Сбербанке России, созданы инновационные мастерские, у которых в настоящее время средний срок разработки инновационного прототипа не превышает пяти месяцев. Среди инновационных инициатив, апробированных или реализованных АО «Сбербанк России», можно выделить следующие:

- учет и управление прокси, электронная ипотека, денежные переводы, учет факторинговых операций на основе технологии блокчейн;

- создание совместно с Федеральной антимонопольной службой системы электронного документооборота на основе технологии блокчейн;

- автоматизированное расписание сотрудников в офисах обслуживания клиентов;

- использование технологии платформы как услуги (PaaS) и внедрение нового продукта с минимальной добавленной стоимостью для клиента (MVP);

- использование технологии автоматического общения с клиентами в каналах текстового обслуживания (мессенджер и SMS), создание умных цифровых помощников для решения проблем клиентов и универсальной платформы для чат-ботов;

- создание мобильного банкинга нового поколения на основе технологии мессенджеров;

- создание экосистемы коммуникации с клиентами, простых каналов;

- маркетинговые исследования для партнеров, предоставление дополнительных услуг клиентам;

- спрос на услуги, основанный на предоставлении реальных API Сбербанка России для разработки приложений сторонними разработчиками; цель – создание сообщества, использующего платформу АО «Сбербанк России» для разработки внешних продуктов;

- разработка корпоративного файлового хранилища, в котором Сбербанк России сможет хранить все рабочие документы в облачной среде, предоставлять к ним доступ с рабочих станций и мобильных устройств всем своим сотрудникам в соответствии с требованиями безопасности.

Таким образом, АО «Сбербанк России» стремится сделать технологические инновации частью собственной ДНК, научиться встраивать их в существующие бизнес-процессы, запускать на их основе новые бизнес-модели.

Все перечисленные инновации применяются в системе Интернет-банк, что подтверждается высокими рейтингами АО «Сбербанк России» в части интернет-банкинга:

Business Internet Banking Rank за 2019 год – самый эффективный интернет банком для малого бизнеса – 4-е место;

Business Mobile Banking Rank 2019 год – самый эффективный мобильный банк для ИП и малого бизнеса – 8-е место;

Internet Banking Rank 2019 год – самый эффективный интернет банк для частных лиц – 10-е место.

Рассмотрим основные сервисы дистанционного обслуживания клиентов Сбербанка, действующие на современном этапе:

«Сбербанк Онлайн» – существует в формате серверного (т.е. в браузере без установки дополнительных программ) и мобильного приложения. Это сервис удаленного доступа к личным счетам Сбербанка. Клиенты ведущего финансового учреждения получили возможность управлять своими счетами, оформлять услуги и получать информацию в любое время суток с экрана компьютера или смартфона. Сервис предоставляет широкий перечень услуг, что делает практически необязательным посещение отделений банка. Идентификатор пользователя (логин) и постоянный пароль для входа в систему можно получить двумя способами: либо через устройства самообслуживания, то есть банкоматы, либо через мобильный телефон, если подключена услуга «Мобильный банк».

«Мобильный банк» – комплекс услуг, предоставляемых Сбербанком России с помощью мобильной связи. «Мобильный банк» позволяет оперативно получать на мобильный телефон уведомления об операциях по карте, получать запросы о последних операциях по карте, осуществлять платежи со счета карты без комиссии и без посещения банка, переводить денежные средства с одного счета на другой, погашать кредиты, приостанавливать действия карты и ряд других операций. Сервис позволяет экономить время и контролировать движение средств на карточных счетах клиентов, что повышает безопасность безналичных расчетов.

В этом случае достаточно отправить СМС-запрос на определенный номер. Помимо постоянного пароля система также использует разовые, которые требуются для обеспечения большей безопасности клиентов при совершении операций. Их также можно получить через банкомат либо через СМС. Доступ в систему «Сбербанк Онлайн» предоставляется бесплатно. При этом пользователи получают ряд преимуществ по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе.

По итогам 2019 года приложением пользуется более 60 млн. человек и осуществляется более 3 млн. платежей и переводов в день³¹.

³¹ Анализ банков [Электронный ресурс]. URL: <http://analizbankov.ru/bank.php?BankId=sberbank-rossii-1481&BankMenu=nadezhnost>

Внутри приложения и интернет-версии действует целый ряд сервисов, среди которых график расходов за месяц, push – уведомления, диалоги (чат-поддержка) и т.д.

Благодаря инновационным возможностям для клиентов Интернет-банкинга АО «Сбербанк России» обеспечена повышенная безопасность сервиса. Так, для входа в систему используется двухфакторная идентификация. Кроме пароля, который отправляется клиенту на сотовый телефон, клиент должен ответить на секретный вопрос, ответ на который выбран им заранее. Отметим, что безопасность таких систем выше, чем однофакторный вариант защиты.

Сервис использует многоступенчатую защиту данных пользователей от взлома. Вся информация хранится на удаленных серверах с эффективной системой шифрования. Доступ к ней через интернет могут получить только сам клиент и правоохранительные органы по решению суда.

Но нередко клиенты банков становятся жертвами мошеннических действий, связанных с получением доступа к учетным данным мобильного приложения. Для противостояния злоумышленникам в Сбербанке Онлайн установлены суточные лимиты по финансовым операциям. Благодаря им, если даже злоумышленник завладеет доступом к интернет-банку, он сможет нанести только ограниченный вред счетам их владельца. Банковские операции в интернет-банкинге осуществляются 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Возможности:

- оплата жилищно-коммунальных услуг, товаров в интернет-магазинах, услуг детских и общеобразовательных учреждений, авиа- и ж/д билетов и т.д.;
- информация и история операций по кредитным и депозитным счетам;
- переводы денег между своими счетами и в адрес третьих лиц или компаний;
- информация о курсах валют, покупка/продажа/обмен валюты;
- настройка шаблонов быстрой оплаты путем отправки SMS на короткий номер;
- автоматическая отправка платежей по созданному заранее графику.

При оформлении кредита, открытии банковского счета/вклада подключение к сервису Интернет-банку осуществляется автоматически.

Данная услуга доступна только для подключения к отделению банка при обращении к специалисту, который регистрирует пользователя в системе. Для этого человек должен быть заемщиком или вкладчиком или иметь ссылку на услугу, отличную от ранее созданной.

Заказчику предоставляется примечание, в котором отражены основные меры безопасности, которые может принять заказчик.

Поэтому клиенту рекомендуется проверять наличие вирусов на компьютере или планшете, не передавать ПИН-код карты и данные для доступа к интернет-банкингу посторонним лицам, не подтверждать платежи, произведенные без пароля, и немедленно сообщать об этом банку.

Сеть устройств самообслуживания АО «Сбербанк России» в 2019 году сократилась в соответствии со стратегией банка в связи с переводом платежей в альтернативные удаленные каналы обслуживания – интернет-банк и СМС-сервис «Мобильный банк».

В сельских поселениях, где есть техническая возможность, устанавливаются устройства самообслуживания, которые позволяют клиентам совершать весь комплекс операций. Расширить доступ населения к банковским услугам позволяют также удаленные каналы обслуживания - СМС-сервис и интернет-банк.

Основное влияние на рост доли безналичных оборотов в АО «Сбербанк России» оказали следующие факторы:

- рост безналичных переводов, который в 2019 году составил 14,1% при росте наличных переводов на 6%;
- рост доли клиентов с POS-операциями, составивший за год 7,3%;
- рост доли безналичных операций в точках обслуживания на 22% и с помощью устройств самообслуживания – на 1,6 % (в соответствии с рисунком 11).

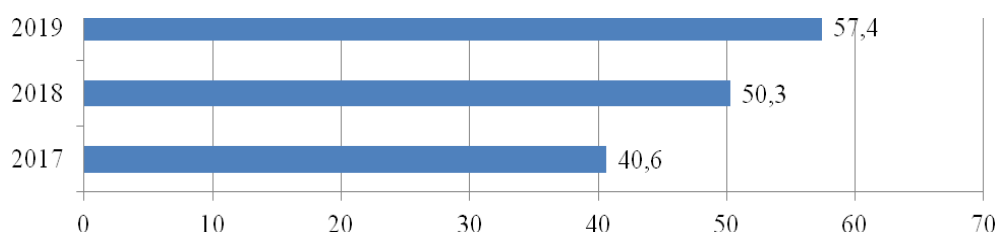


Рисунок 11 – Доля безналичного оборота по розничным операциям АО «Сбербанк России», %

Источник: Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

Главной задачей развития интернет-банкинга было предоставление возможности экономии времени клиентов. Функциональность весьма широка, особенно в части работы с депозитами и дебетовыми картами. Даже неопытный пользователь сможет подключить интернет-банкинг, просмотрев ролик демоверсии, интернет-банкинг содержит ссылки и подсказки, что увеличивает удобство его использования.

Настройки позволяют проводить платежи с минимальным набором первичной информации, так как поиск настроен по ключевым группам: интернет, коммунальные услуги, мобильная связь, электронные кошельки и т.п.

Уверенный рост демонстрирует привлечение средств частных клиентов через удаленные каналы продаж АО «Сбербанк России» (в соответствии с рисунком 12).

Скорость проведения операций высока, как и безопасность работы. На телефон пользователя приходит смс-уведомление о входе в приложение, то есть в случае, если вход совершен другим лицом, в ответе на смс можно моментально заблокировать доступ.

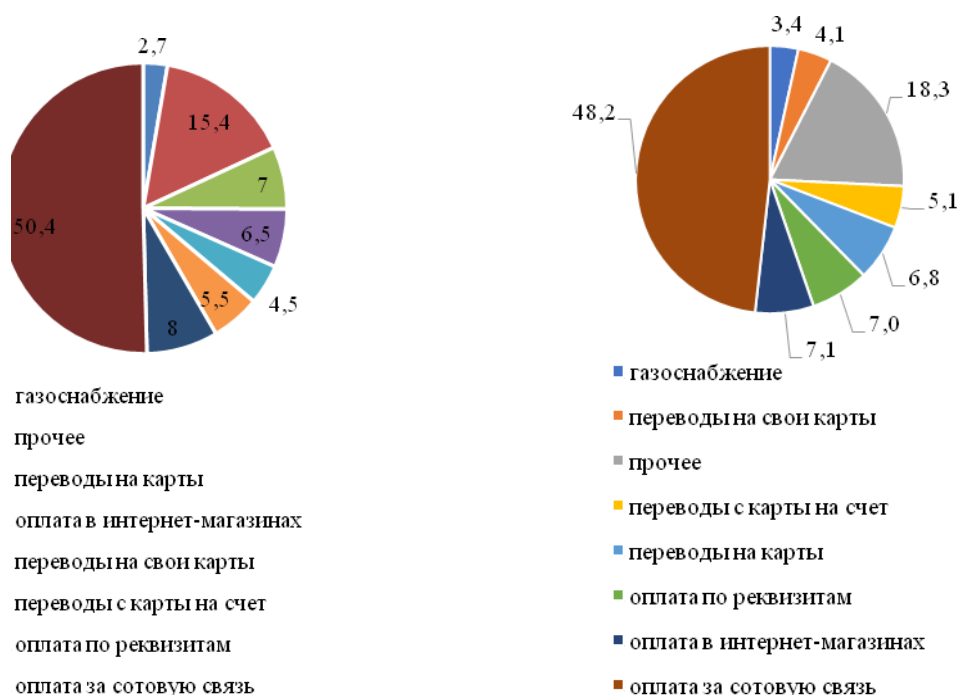


Рисунок 12 – Структура электронных платежей АО «Сбербанк России» в 2018-2019 году, %

Источник: Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

По данным рисунка 12 можно сделать вывод о том, что наибольшую долю в структуре платежей АО «Сбербанк России», проведенных через интернет-банк, занимают платежи за мобильную связь (48,2%). В прочие платежи вошли платежи за обучение, детский сад, школы, дополнительное образование, коммунальные платежи.

В 2019 году по сравнению с 2018 годом увеличились доли платежей за газоснабжение, оплату товаров в интернет-магазинах, снизилась доля прочих платежей (за счет детализации групп платежей), снизилась доля платежей за сотовую связь. Это говорит о том, что доверие пользователей к системе повысилось, клиенты стали оплачивать не только привычную сотовую связь, но и другие платежи. Высокая доля платежей за сотовую связь позволяет сделать вывод о недостаточной маркетинговой и информационной поддержке сервиса, возможно, не все клиенты знают о снижении тарифов при оплате услуг в пользу юридических лиц в интернет-банке в сравнении с проведением аналогичных платежей в кассах банка.

На рисунке 13 приведена динамика активности пользователей АО «Сбербанк России» интернет-банкингом.

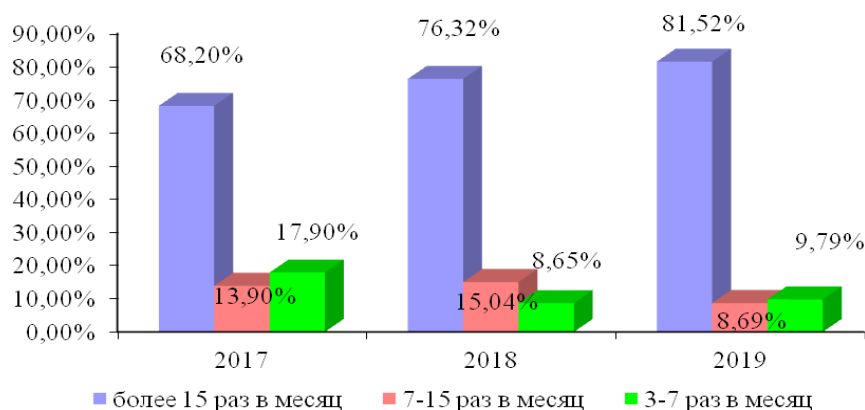


Рисунок 15 – Динамика активности пользователей

Источник: Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

По данным рисунка 15 видно, что доля пользователей АО «Сбербанк России» с активностью пользования интернет-банкингом более 15 раз в месяц – растет. Таким образом, клиенты все больше пользуются услугами сервиса, что подтверждает его эффективность.

Рассмотрим статистику подключения клиентов к электронным банковским услугам АО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг.

Данные, взятые из выгрузки «Сбербанк», представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Статистические данные из выгрузки в АО «Сбербанк России»

Показатель	Год		
	2017	2018	2019
Интернет банк	429 тыс. чел.	600 тыс. чел.	1001 тыс. чел.
Чат банк	71,2 тыс. чел.	75,3 тыс. чел.	78,6 тыс. чел.
Мобильное приложение	312 тыс. чел.	789 тыс. чел.	899 тыс. чел.

Источник: Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] / <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

Согласно представленных в таблице 8 данных, количество подключений к системе «Интернет банк» растет с каждым годом и очень быстро. С 2017 по 2019 год достигло до 1,1 млн. чел.

По услуге мобильное приложение видно, что подключения росли с огромной скоростью и возросли с 225 тыс. чел. до 899 тыс. чел. А соответственно рос и процент подключений. Как видим, системой «Интернет банк» пользуется наибольшее число пользователей дистанционных каналов обслуживания.

В последнем отчетном периоде АО «Сбербанк России» также осуществил ряд инноваций в дистанционном обслуживании клиентов.

Сбербанк провел ребрендинг своего сайта впервые за 7 лет. Сделан акцент на быстром доступе к платежам и истории на Главной странице сайта банка. Все элементы увеличены, продукты расположены слева – к ним удобно перейти из других разделов.

Как банк с самой большой аудиторией, Сбербанк задает новый уровень оценки интерфейса пользователями. Его аудитория пересекается с другими игроками, а это значит, что интернет-банкам с устаревшими интерфейсами не избежать сравнения с обновленным Сбербанком.

Особо нужно выделить мобильное приложение «Сбербанк Бизнес Онлайн», которое позиционируется как удобный способ оперативного управления и контроля операций компании в смартфоне.

В 2019 году банк выпустил новую версию Сбербанк Бизнес, адаптировав ее под работу на отечественной ОС «Астра Линукс», предназначенной для защиты конфиденциальной информации и государственной тайны. Данное решение позволило госкомпаниям выполнить директиву Правительства РФ по импортозамещению в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации»³².

Кроме того, в 2019 году на операционных системах iOS и Android производилось развитие функционала, что позволило привлечь более 300 тысяч новых пользователей.

Всего по итогам года с приложением работают более 800 тысяч пользователей, кроме того средняя оценка в app store и google play 4,7 из 5, что говорит о нем как о лидере российского рынка корпоративных мобильных интернет-банков.

Данный факт также подтверждается тем, что приложение завоевало множество наград, среди которых:

- International CX Awards, UK (премия в номинации Best Digital Strategy, бронза);
- CX Awards 2019 (премия за лучший цифровой клиентский опыт и премия за применение технологий в клиентском опыте, Сбербанк Бизнес Онлайн для Windows 10);
- Red Dot Award 2019, DE: Design Concept (премия за высочайшее качество дизайна, продукт Сбербанк Бизнес Онлайн для Windows 10);
- Red Dot Award 2019, DE: Communication design (премия в номинации User Interface Design/User Experience Design, Продукт Сбербанк Бизнес Онлайн для Windows 10);
- Banking Technology Awards (UK) (Best Use of IT in Corporate Banking, продукт FinTech API) и т.д.

³² Технологическая трансформация Сбербанка [Электронный ресурс]. URL: https://2017.report-sberbank.ru/pdf/ar/ru/performance-overview_technology_transformation.pdf (дата обращения: 01.09.2020).

Сегодня Сбербанк Бизнес Онлайн содержит в себе 45 различных онлайн-сервисов для предпринимателей, которые реализуются как на платной, так и на бесплатной основе, например, бухгалтерия, электронный документооборот, юрист для бизнеса, сервис проверки контрагентов, бизнес-аналитика, экспертиза инновационных проектов, оценка бизнес-идеи и т.д.

Через приложение пользователи могут полноценно работать с платежами, зарплатными ведомостями, выписками, распознавать счета для мгновенной оплаты, управлять бизнес-картами, создавать акты выполненных работ, переключаться между несколькими организациями и делать интернет-звонки в службу поддержки.

Зарплатный проект подключается менее чем за 1 минуту. В рамках зарплатных проектов клиентам доступны также зачисления в пользу физических лиц, не связанные с трудовыми отношениями, такие как дивиденды и страховые выплаты. В мобильном приложении Сбербанк Бизнес Онлайн возможна оплата платежных поручений в бюджет по QR-коду и биометрическое подписание платежных поручений через Face ID и Touch ID.

Особое достижение – продвинутый пользовательский интерфейс и пользовательский опыт Сбербанк Бизнес Онлайн. Приложение сохраняет логику работы и свой фирменный стиль на разных операционных системах, вне зависимости от смартфона пользователя.

Так, стоит отметить цифровую кредитную карту – новый продукт на российском рынке. Карту можно оформить в Сбербанк Онлайн и использовать кредитный лимит сразу, без получения пластика. При необходимости пластик можно получить позже в любом офисе.

Оптимизация Сбербанком процесса расчетно-кассового обслуживания корпоративных клиентов позволила сэкономить 43 млн. листов бумаги или 2,6 тыс. деревьев.

Сбербанк предоставил возможность регистрации самозанятым, запустив пакет услуг «Свое дело» в рамках поддержки эксперимента Правительства РФ по предоставлению специального налогового режима для самозанятых, который с 1 января 2020 года распространился еще на 19 регионов России.

Клиент может зарегистрировать себя как самозанятого в приложении Сбербанк Онлайн за пару минут, после чего ему становятся доступными: бесплатная цифровая карта, работа с чеками, три бесплатные консультации юриста, конструктор сайтов, онлайн-календарь для записи клиентов. Также самозанятым предлагаются добровольное медицинское страхование, страхование ответственности перед заказчиками, адаптированный для самозанятых сервис «Личный юрист» и ипотечное кредитование.

Таким образом, развитие инноваций в АО «Сбербанк России» способствовало развитию технологий, применяемых в интернет-банкинге, что привело к росту безопасности сервиса и конкурентным функциональным возможностям сервиса.

2.3 Анализ актуальных проблем дистанционного обслуживания клиентов АО «Сбербанк России»

Рывок технологического прогресса не только помог улучшить безопасность банковской системы, но и привел к развитию мошеннических схем. Кибербезопасность стала важнейшим приоритетом для банков, при этом главным трендом стал расцвет социальной инженерии и «опросов», породивший рост спроса мошенников на персональные данные клиентов банков. 2019 год стал годом роста важности киберрисков. Проблема впервые стала не просто острой, а по настоящему массовой. Трендом является социальная инженерия: мошенники пытаются не взламывать системы банков, а используют различные методы введения в заблуждение клиентов. Целые колл-центры в течение года обзванивали граждан и, представляясь сотрудниками банка, пытались выведать информацию, которая поможет украсть деньги со счетов. В интернете и социальных сетях расцвела реклама, которая предлагает получить серьезное денежное вознаграждение за прохождение нехитрого опроса от имени какого-нибудь банка или получить полагающиеся населению выплаты от государства.

В 2017 г. в АО «Сбербанк России» поступило 160 000 жалоб на такие звонки.

А в 2019 г. банк зафиксировал уже почти 2,5 млн. обращений клиентов (в соответствии с рисунком 16).

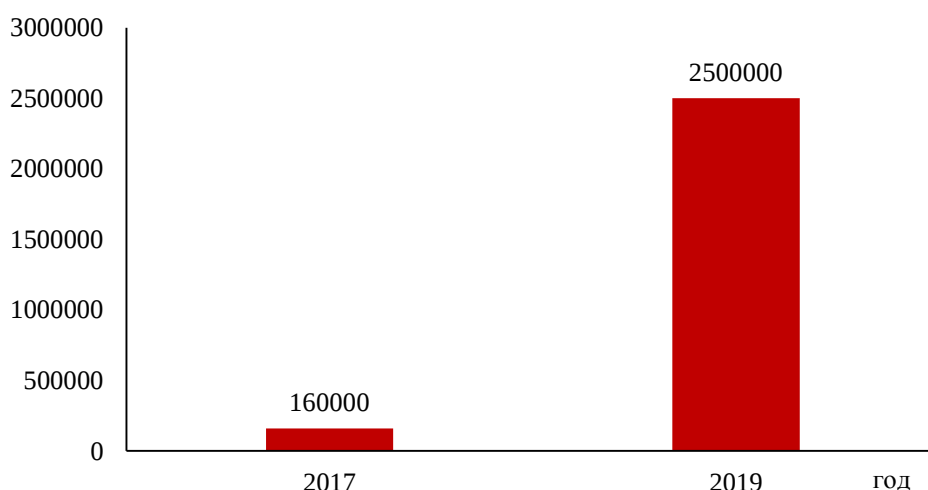


Рисунок 16 – Количество обращений клиентов АО «Сбербанк России» о фактах мошенничества, ед.

За три года социальная инженерия «фактически выдавила традиционные схемы киберворовства – скимминг и вредоносное программное обеспечение». Чаще всего мошенники звонят под видом службы безопасности банка (в соответствии с рисунком 17).

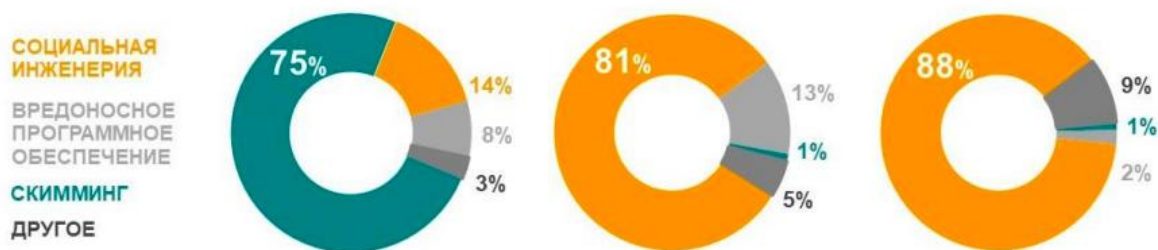


Рисунок 17 – Тренды кибермошенничества в АО «Сбербанк России» за 2014, 2017, 2019 годы

На этом фоне особую значимость имеют персональные данные: социальная инженерия работает намного лучше, когда звонящий обращается по имени, знает много информации о клиенте.

Спрос породил и предложение: в конце года сразу несколько банков столкнулись с утечками данных клиентов, причем, насколько можно судить, в подавляющем большинстве случаев утечка произошла не из-за взлома систем банка, а из-за кражи данных сотрудниками банков или компаний, с ними работающих.

Несмотря на ограниченный масштаб ущерба, уже ясно, что фокус на безопасности данных, защите клиентов от посягательств мошенников в ближайшие годы АО «Сбербанк России» придется радикально усиливать. В 2019 году наиболее часто использовались интернет-сервисы (P2P-операции через 3-D Secure). На втором месте – карта стороннего банка.

По оценке самого Сбербанка в 2019 году экономика России потеряла около 2,5 трлн. руб. из-за киберпреступности и эта цифра может составить до 3,5 трлн. рублей в 2020 году³³.

Использование биометрической системы призвано решить проблему кибербезопасности для клиентов финансово-кредитных организаций. Особенно активно эта форма защиты продвигается в Сбербанке. Клиентам часто предлагают зарегистрировать голос и сфотографировать лицо, чтобы в дальнейшем те могли не только обезопасить себя от взломов и утечки данных, но и упростить доступ к услугам банка.

Тем не менее, данная проблема может напротив крайне опасной с внедрением технологий биометрической идентификации клиента/пользователя. Современные финансовые организации стараются уйти от традиционной системы проверки документов. Не так давно Сбербанк присоединился к Единой биометрической системе (ЕБС), созданной при сотрудничестве Центрального банка РФ и Ростелеком.

³³ Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

ЕБС позволяет регистрировать и привязывать биометрические данные человека к его паспорту и профилю на портале Госуслуг. Зарегистрировав свою биометрию, человек может не только пользоваться услугами СБ РФ, но и других организаций и сервисов, в том числе Госуслуг.

В настоящее время для идентификации клиента АО «Сбербанк России» в основном использует факторы знания некоего ПИН-кода, пароля, кодового слова, личной информации либо фактор владения банковской картой, личным мобильным телефоном, паспортом.

Все эти факторы имеют существенный недостаток – можно забыть пароль или потерять бумажку, на которой он записан, а паспорт, банковскую карту и телефон можно подделать либо украсть.

Биометрическая идентификация представляет принципиально новый фактор – распознаются уникальные биофизические особенности человека. Их нельзя потерять или украсть и достаточно сложно подделать. Есть люди, похожие друг на друга (близнецы, люди с похожим голосом), но точность современных биометрических технологий распознавания позволяет в большинстве случаев распознавать минимальные различия между такими людьми.

Биометрическая идентификация может выступить сильнейшим катализатором развития дистанционного обслуживания, которое особенно важно для жителей малонаселенных пунктов и труднодоступных мест.

Биометрическая идентификация в АО «Сбербанк России» уже применяется, но пока в ограниченных объемах. Одним из наиболее известных проектов является доступ к мобильному приложению нашего банка по отпечатку пальца с использованием технологии Apple TouchID.

За последние годы Сбербанком проведено несколько пилотных проектов по применению биометрии. Сейчас есть действующие варианты системы оплаты по отпечаткам пальца в нескольких магазинах – партнерах банка, несколько филиалов АО «Сбербанк России» в тестовом режиме были оснащены биометрическими системами распознавания клиентов – внедряли системы распознавания лиц и рисунка вен.

Внедрение биометрии в банке ограничено отсутствием поддержки со стороны законодательства. В частности Федеральный закон № 152 ограничивает использование биометрических данных³⁴.

³⁴ О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. Закон от 02.12.1990 г. № 395-1: (в ред. от 27.12.2019, с изм. и доп., вступ. в силу с 14.06.2020) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.09.2020).
О персональных данных [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ: (в ред. от 24.04.2020)

В целом, барьерами распространения биометрической идентификации на территории России на современном этапе в настоящее время могут являться следующие факторы:

- несформированность нормативной правовой базы, регулирующей использование биометрических персональных данных;
- техническое оснащение, технологическая обеспеченность;
- большие первоначальные инфраструктурные затраты;
- высокий уровень обеспечения безопасности данных и рисков их спекулятивного использования;
- субъективные факторы: низкая правовая и финансовая грамотность населения, предрассудки, низкий уровень доверия населения к институтам банковской системы и государства и т.д.

Стоит отметить, что в настоящее время на практике можно наблюдается снятие биометрических данных с человека с помощью самых простых веб-камер и записывающих голос устройств, что может повлечь за собой определенные проблемы качества получаемых данных.

В организации дистанционного обслуживания есть еще одна явная проблема, провоцирующая мошенничество. Возможность подключить (привязать) к одной банковской платежной карте несколько телефонных номеров для доступа к SMS-сервису «Мобильный банк». При этом на все из которых будут приходить SMS-сообщения с паролями подтверждения различных операций (в т.ч. транзакций).

Подключить дополнительный телефонный номер клиент может разными способами: в отделении банка через операциониста, по телефону через сотрудника колл-центра, самостоятельно с банкомата или терминала самообслуживания. Подключаемый к Мобильному банку телефонный номер может быть оформлен не только на владельца БПК, а на совершенно любого человека.

Преступники активно используют это обстоятельство, убеждая потерпевших под разными предлогами подойти к банкомату (терминалу) и ввести определенную комбинацию цифр, а иногда объясняют, что для успешного перевода средств необходимо сделать номер их телефона доверенным перед банком. Введенный таким образом в заблуждение человек сам подключает к Мобильному банку телефон мошенников, которые благодаря этому похищают денежные средства с БПК и вкладов потерпевшего. Как показывает практика, в подобных случаях банки не несут перед клиентом материальной ответственности за сохранность его финансовых средств, по причине самостоятельно проведенных им операций.

В связи с этим, думается, что в сложившихся условиях позволять иметь более одного подключенного к платежной карте телефонного номера – своего рода «медвежья услуга» банкам своим клиентам. Можно предположить, что решение проблемы может быть в предварительном прописывании подключаемых телефонных номеров в договоре клиента с банком при оформлении БПК, вклада или счета, что не станет серьезным обременением для обеих сторон, если учитывать предотвращаемые риски.

Тем не менее, отсюда вытекает иная проблема, которая касается людей, которые находятся вне территории государства и нуждаются в осуществлении банковских операций со своими счетами.

Так, если человек находится за границей и потерял доступ, например, к Сбербанку Онлайн или собственной сим – карте, на которую зарегистрирован мобильный банк, то дистанционное обслуживание такого клиента невозможно, в то время как жизненные обстоятельства клиента того требуют.

В условиях пандемии, когда многие люди не имеют возможности вернуться на родину, долгий срок такая ситуация является малоприятной для клиента, так как восстановить доступ к онлайн-транзакциям будет практически невозможно. Решение такой коллизии, в свою очередь, достаточно просто при применении систем биометрической идентификации.

Также к общим проблемам, тормозящим развитие дистанционного обслуживания, в том числе и в АО «Сбербанк России» относятся кадровая проблема и проблема несформированной «сырой» нормативно-правовой базы, регулирующей электронную коммерцию, цифровую экономику, современные банковские интернет-технологии и т.п., а также низкая финансовая и технологическая грамотность населения.

Кадровая проблема вытекает из новых вызовов, диктуемых цифровой эрой. Исходя из данных, приведенных в предыдущем разделе, сделан вывод о том, что наибольшая текучесть кадров наблюдается в отношении низкоквалифицированных кадров с возрастанием доли IT-специалистов или специалистов с повышением квалификации, что позволяет им работать с новыми программными инструментами и системами.

Выводы по главе 2

Резюмируя изложенное во второй главе, сделаем следующие выводы:

АО «Сбербанк России» предоставляет разнообразные услуги, в том числе и электронные. По данным исследования, интернет-технологии в АО «Сбербанк России» считаются прибыльными и удобными, в связи с чем банк планирует их дальнейшее развитие.

АО «Сбербанк России» динамично развивает дистанционные каналы обслуживания, разрабатывая и внедряя все новые технологии в ДБО и предлагая различного рода продукты и услуги, а также пакеты услуг, оптимизированные под конкретного пользователя.

Эффективность сервиса интернет-банк от АО «Сбербанк России» определяется такими количественными показателями, как рост числа пользователей за 2017-2019 годы на 133,3%; рост доходов от использования сервиса за 2017-2019 годы на 186,2%; рост доли прибыли от электронных банковских услуг за 2017-2019 гг. в чистой прибыли банка на 10,5%; рост активности пользователей более 15 раз в месяц на 20,1%; а также качественными показателями, такими как: высокий уровень оценки сервиса пользователями; рост разнообразия структуры платежей; высокие позиции в рейтингах «Лучший интернет-банк»; конкурентный функционал; высокий уровень безопасности сервиса (двухфакторная идентификация); большее число пользователей в сравнении с другими дистанционными каналами, предлагаемыми банком.

Вместе с тем, скорость развития Интернет-банка помимо положительных изменений и удобства для пользователей, при широком использовании систем Интернет-банка также предстоит решить множество проблем безопасности, функциональности и доступности. Среди наиболее фундаментальных проблем развития дистанционного обслуживания банковских клиентов Сбербанка на современном этапе можно выделить такие как: кибербезопасность, мошенничество, профессиональная подготовка кадров. Также среди общих проблем можно выделить низкую правовую и финансовую грамотность населения и несформированную нормативную правовую базу.

3 Совершенствование дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России»

3.1 Направления и перспективы развития дистанционного обслуживания клиентов банка АО «Сбербанк России»

В новых экономических условиях при периодическом падении доходов банков от кредитования неизбежно и стабильно растет их интерес к развитию дистанционного обслуживания клиентов банка. Так как многие банки, инвестируя и развивая дистанционное банковское обслуживание (ДБО) клиентов, получают больше конкурентных преимуществ. Такие как комиссионные вознаграждения, позволяющие банку диверсифицировать свои доходы и повышать устойчивость в периоды кризиса. Наличие больших возможностей для кросс-продаж продуктов, в частности страховых. А также увеличение клиентской базы банка, что приводит к прямому росту остатков средств на клиентских счетах и, соответственно, к росту ресурсной базы самого банка³⁵.

Кроме того, спрос со стороны клиентов банков к различным формам электронного обслуживания продолжает расти. В частности, ДБО является одним из самых популярных направлений транзакционного бизнеса у клиентов банка. Среди преимуществ для клиентов это и эффективное использование временно свободных денежных средств, и возможность согласовать условия размещения и разместить депозиты, используя электронные средства связи, сокращение издержек и времени. Следовательно, предпосылок к снижению интереса к ДБО на сегодняшний день нет. Именно поэтому банки будут постоянно улучшать и дополнять услуги ДБО.

В целом, развитие ДБО определяют следующие тенденции:

- а) демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности;
- б) более активная роль правительства в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры;
- в) развитие преступности, связанной с наличностью, будет содействовать развитию электронных платежей и испытанию системы управления рисками для поставщиков финансовых услуг, т.к. электронная преступность также развивается;

³⁵ ЭОС: Внедрение СЭД. Преимущества. 2015. [Электронный ресурс]. URL: https://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/effect.php

г) доступ в интернет с помощью мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых операций и позволит новым игрокам предложить финансовые услуги³⁶.

Развитию ДБО в России способствуют три главных фактора в условиях банковской конкуренции: банки стремятся разрабатывать и внедрять новые банковские продукты; и формы обслуживания клиентов, в том числе дистанционного, для получения конкурентных преимуществ и привлечения новых клиентов.

В ближайшем будущем система ДБО не будет для России редкостью, и уже не будет обеспечивать банкам конкуренцию. Так как банковская конкуренция будет разворачиваться в области качества этих систем, ассортимента услуг и цен на них. Следовательно, рентабельность ДБО для банков будет снижаться, значит все равно нужно будет внедрять новые сервисы и системы ДБО, чтобы не упала конкурентоспособность и не произошла потеря клиентов³⁷.

Те банки, которые выйдут на этот рынок первыми, получают наибольший эффект от внедрения работы новых сервисов ДБО. Это обстоятельство также побуждает банки внедрять системы электронного банковского обслуживания уже сейчас.

Развивая дистанционные каналы обслуживания АО «Сбербанк России» повышает результативность своей деятельности и расширяет свой потенциал за счет продажи банковских продуктов и услуг, а также привлечения все большего количества клиентов. Являясь филиальной банковской сетью АО «Сбербанк России» получает более экономичную альтернативу внедрению систем электронного банковского обслуживания. Так как после изменения законодательства и расширения применения электронной подписи системы электронного банковского обслуживания в виртуальном банке могут обслуживаться клиенты из любых регионов.

К направлениям и перспективам развития дистанционного обслуживания клиентов банка АО «Сбербанк России» можно отнести:

- а) использование стратегий многоканального обслуживания;
- б) увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов – развитие сервиса E-invoicing;

³⁶ // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 14.09.2020).

Об электронной подписи [Электронный ресурс]: федер. закон от 6.07.2011 № 63-ФЗ (ред. 01.05.2018) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2017. – № 31. – ст. 3170. Аваков, Н.С. Дистанционное банковское обслуживание как инструмент повышения эффективности / Н.С. Аваков // Молодой ученый. – 2017. – 165 с.

³⁷ Адамов, Э.В., Хомутикин, Г.С., Егиазарян, А.К. Пути решения проблем использования новых банковских технологий / Э.В.Адамов, Г.С. Хомутикин, А.К.Егизарян // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора России материалы II всероссийской научно-практической конференции с международным участием (заочной). – 2017. – С. 24-31.

- в) повышение качества и безопасности ДБО;
- г) использование облачных технологий;
- д) расширение области сотрудничества банка с бюджетными организациями.

Рассмотрим пути по совершенствованию существующей системы ДБО в АО «Сбербанк России», которые, на наш взгляд, помогут ему существенно увеличить клиентскую базу и повысить качество и безопасность оказываемых услуг.

Под стратегией многоканального обслуживания подразумевается создание системы, позволяющей предложить клиенту стандарт или стратегию обслуживания при его обращении в АО «Сбербанк России» по любому каналу. То есть в банке должна быть создана такая система, которая позволит предоставить одинаковый интерфейс и набор возможностей при работе с любым каналом доставки услуг. Это создает дополнительное удобство для клиента, обеспечивает простоту использования систем, стимулирует клиента пользоваться большим числом дистанционных каналов и услуг, придает клиенту уверенность в правильности его действий и ускоряет обслуживание.

Пока что Сбербанку не удалось до конца модернизировать мобильное приложение. Сегодня у АО «Сбербанк России» есть собственные команды разработчиков различных систем ДБО, включая различные мобильные приложения. Руководство банка не заинтересовано в том, чтобы привлекать специалистов сторонних организаций для автоматизации своей деятельности в целях кибербезопасности и экономии средств. И то, что на сегодняшний день в банке создана централизованная системы хранения информации о клиентах, может послужить первым шагом в реализации следующего направления деятельности в сфере предоставления ДБО. А также поможет увеличить доступные виды услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов. Централизованная система хранения информации уже позволила АО «Сбербанк России» первым на рынке предоставить клиенту возможность работы со всеми его счетами в банке и заложила фундамент для существенного увеличения доступных видов услуг в будущем. Главной целью реализации данного направления стратегии является создание системы максимально комплексного ДБО клиентов.

Под увеличение доступных видов дистанционных услуг - развитие сервиса E-invoicing предоставляемых АО «Сбербанк России» понимается ряд действий, которые должны включать:

- а) Модификацию существующих информационных систем и банковских услуг с целью обеспечения доступа к ним по электронным каналам, то есть технологические и качественные параметры традиционных или базовых услуг необходимо изменять, чтобы обеспечить их внедрение в различные системы ДБО.

б) Оказание принципиально новых дистанционных услуг, отличных от уже существующих в банке.

Их разработка и внедрение необходимы в связи с усилением конкуренции между банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, развитием новых сегментов финансовых рынков и появлением новых технологических возможностей. Разработка таких услуг будет главным залогом успеха АО «Сбербанк России» на рынке ДБО.

в) Развитие вспомогательных консультационных услуг по использованию систем ДБО, службы сопровождения и помощи при возникновении проблемных ситуаций, работающие с использованием современных методов коммуникации: чаты, форумы, обращения по электронной почте, телефону и т.п. Однако действующие законодательные запреты, а также развитость технологической инфраструктуры банковской системы, существенно ограничивают возможности АО «Сбербанк России» по развитию доступных дистанционных услуг.

Поэтому считаем, что необходимо повышенное внимание к качеству и безопасности ДБО и развитию данного направления в Сбербанке и его филиалах. Связано это прежде всего, с увеличением банковской конкуренции, а также с необходимостью минимизации сопутствующих использованию дистанционных каналов репутационных, финансовых и прочих рисков. При этом основными критериями качества, так же как и в общемировой практике, должны быть:

- доступность услуг;
- удобство интерфейсов и внешний вид устройств самообслуживания, информационные материалы и т.д.;
- уровень подготовки персонала сопровождения и его поведение;
- надежность обслуживания;
- отсутствие рисков.

Для обеспечения более высокого уровня безопасности информационных систем в АО «Сбербанк России» создана служба внутреннего аудита информационных технологий, в задачи которой входит выявление существующих рисков согласно стандартам ISO, BSI, выработка рекомендаций по их устранению и контроль над выполнением указанных рекомендаций в полном объеме и в срок.

Использование облачных технологий. Чтобы привлечь новых клиентов и улучшить отношения с существующими можно использовать E-invoicing – комплексную услугу электронного документооборота. Услуга повышает оперативность доставки и надёжность

хранения документов, оптимизирует сроки согласования и принятия решений в работе с контрагентами и приводит к сокращению расходов на документооборот.

Данный сервис предоставляет возможность создавать, загружать и обрабатывать документы перед отправкой. Сервис E-invoicing позволяет обмениваться юридически значимыми электронными документами с контрагентами (хозяйствующими субъектами):

1. Структурированными документами (файлами xml по формату ФНС). Такими как: счет-фактура, корректировочная счет-фактура, счет на оплату, товарная накладная, акт сдачи-приемки оказанных услуг.

2. Неструктурированными документами различных форматов (файлами excel, word, xml и пр.). Например, накладная на передачу ТМЦ комиссию, акт передачи на хранение и возврата хранения ТМЦ, приемки товара, договор, отчет, акт сверки, прайс-лист и др.

3. Отправлять отчетность в государственные органы. Например, в ФНС, ФСС, ПФР, Росстат³⁸.

Чтобы эффективность данного направления стала понятна клиентам АО «Сбербанк России» нужно провести ряд операций:

а) посчитать эффективность использования услуги E-invoicing в сравнении с традиционным бумажным документооборотом;

б) данные об эффективности преобразовать например в таблицы для наглядности и быстрой усваиваемости;

в) распространять данную информацию через следующие каналы:

1) Для существующих клиентов:

– информацию распространяет клиентский менеджер, проводит презентацию, объясняет условия, показывает эффективность данной услуги;

– внедрение рекламы в приложение Сбербанк Бизнес Онлайн.

2) Для привлечения новых клиентов:

– разместить пример, эффективного использования E-invoicing на официальном сайте АО «Сбербанк России»;

– разослать предложение со сниженной ценой за расширенное использование сервиса и показателями эффективности на электронную почту клиентам банка и изданиях на экономические темы;

– назначить деловые встречи потенциальным клиентам, и менеджер проведет презентацию продукта.

³⁸ Docflow: Сбербанк развивает электронный документооборот для взаимодействия с клиентами. 2015. [Электронный ресурс]. URL: http://www.docflow.ru/news/news/detail.php?ID=31055&sphrase_id=1136 5769

Таким образом, совершенствуя эту услугу и добавляя в нее новые возможности, АО «Сбербанк России» сможет привлечь новых, при этом и удержать старых клиентов.

3.2 Мероприятия по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России» и ожидаемый эффект их реализации

Любое мероприятие по совершенствованию чего-либо в организации всегда преследует одну главную цель: «Получить максимальную прибыль и при этом сократить затраты». Поэтому чтобы прибыль банка росла, необходимо осуществлять мероприятия по увеличению клиентской базы через привлечение новых клиентов и удержание старых.

Рассмотрим основные мероприятия по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России» и определим ожидаемый эффект их реализации:

- Увеличение числа клиентов услуги сервиса E-invoicing.
- Внедрение сервиса проверки контрагентов в электронный документооборот E-invoicing для клиентов банка.
- Внедрение чат-бота в мобильное приложение для корпоративных клиентов банка.

1. Расширение клиентской базы сервиса E-invoicing. Рассмотрим эффективность увеличения использования услуги E-invoicing в сравнении с традиционным бумажным документооборотом для предприятия – клиента АО «Сбербанк России».

Для оценки эффективности следует взять для рассмотрения реально существующую компанию. К примеру, торговую сеть ООО «Спортмастер».

В настоящее время «Спортмастер» работает в Белоруссии, на Украине, в Казахстане и в Китае. Всего действуют 495 магазинов (в том числе гипермаркетов) в 230 городах. По данным компании, ежегодно ее магазины посещают более 200 млн. человек.³⁹. Обслуживает компанию ПАО Сбербанк.

Для оценки эффективности внедрения электронного документооборота через сервисы ДБО АО «Сбербанк России», нужно сравнить затраты различных ресурсов (финансовых и временных) при использовании электронного и бумажного документооборота «Спортмастер».

Экономия финансовых ресурсов происходит за счет:

- 1) Снижения издержек за счет сокращения трудозатрат персонала (директор, бухгалтер, менеджеры) на оформление, согласование, отправку документов, исправления

³⁹ Официальные материалы сайта ООО «Спортмастер» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sportmaster.ru>

при ошибке разбора данных контрагентами. Согласно различным источникам экономия рабочего времени при электронном документообороте составляет от 15% до 45%⁴⁰.

Для расчета используем среднее значение (30%). Тогда если персонал компании экономит 30% времени на формирование документации, то можно эффективность использования электронного документооборота посчитать как 30% от его заработной платы. Так как производительность труда растет, а оплата остается прежней. Расчет экономии в месяц представлен в таблице 9.

Таблица 9 – Сокращение денежных расходов по торговой сети ООО «Спортмастер» за счет увеличения производительности труда

Должность	Кол-во чел.	Оклад, руб.	Затраты, руб.		Экономия, руб.
			при бумажном документообороте	при электронном документообороте E-invoicing	
Директор магазина	495	50 000	24 750 000	17 325 000	7 425 000
Бухгалтер по работе с контрагентами	10	25 000	250 000	175 000	75 000
Менеджер по закупкам	25	30 000	750 000	525 000	225 000
Главный бухгалтер	1	70 000	70 000	49 000	21 000
Всего	531	175 000	25 820 000	18 074 000	7 746 000

2) Сокращение затрат на транспортировку документов. Так в составе сети 495 магазинов в 230 городах по всей России. А также торговая сеть «Спортмастер» работает в Белоруссии, на Украине, в Казахстане и в Китае, то транспортировка документов осуществляется различными способами. В крупных городах Центральной России срочную документацию развозит курьер, в других регионах осуществляется отправка документации почтовой службой.

Транспортные расходы включают в себя как зарплату курьера и затраты на бензин, так и стоимость почтовой посылки.

Курьер работает по графику 5/2, в месяц 20 смен, за один день тратит около 800 рублей на бензин.

Например, документы из г. Москва в г. Томск и обратно отправляются 4 раза в месяц, b2b-услуга курьерской службы Почты России доставляет 1 кг документов за 437 руб.

⁴⁰ Interface.ru: Экономическая эффективность внедрения системы электронного документооборота. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.interface.ru/home.asp?artId=637>

Расчет сокращения расходов на транспортировку документации представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Сокращение расходов на транспортировку документов по торговой сети ООО «Спортмастер»

Способы транспортировки	Затраты, руб.		Экономия, руб.
	при бумажном документообороте	при электронном документообороте E-invoicing	
1. Курьерская служба, итого, в т.ч.:	36 000	0	36 000
- Зарплата курьера	20 000	0	20 000
- Расходы на ГСМ	800*20 = 16 000	0	16 000
2. Курьерская служба Почты России	(4+4) * 437 = 3 496	0	3 496
Всего	39 496	0	39 496

3) Сервис ДБО E-invoicing позволяет торговой сети ООО «Спортмастер» не только сократить время на отправку до нескольких минут, но и исправить документ в случае ошибки и избежать штрафов за просрочку. Штрафы за несвоевременную подачу документов ведут не только к экономическим потерям, но и к снижению рейтинга в различных системах проверки контрагентов, что ухудшает имидж компании. Пример возможной экономии на снижении риска потери документов для торговой сети ООО «Спортмастер» при транспортировке представлен в таблице 11.

Таблица 11 – Сравнение возможности риска потери документов при транспортировке для торговой сети ООО «Спортмастер»

Виды штрафов за несвоевременную подачу документов	При бумажном документообороте	При электронном документообороте
Декларация по НДС	5% от предназначенного к уплате налога за каждый просроченный месяц – полный или неполный	0
Справка 2-НДФЛ (Налог на прибыль)	200 руб. за каждую представленную с опозданием справку	0
Расчет 6-НДФЛ	1 000 руб. за каждый полный или неполный месяц просрочки	0
Расчет по страховым взносам	5% не уплаченных в срок взносов, подлежащих уплате по расчету, за каждый полный или неполный месяц просрочки	0
Тариф сервиса ДБО E-invoicing АО «Сбербанк России»		295 рублей в месяц за возможность отправлять отчетность в государственные органы ⁴¹

⁴¹ Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

4) Согласно мониторингов, проводимых АО «Сбербанк России», стоимость процессинга одного бумажного документа с учётом всех прямых и косвенных затрат за 2019 год составляет порядка от 70 до 130 рублей⁴².

Цена одной транзакции через E-invoicing – будет составлять не более 10 рублей. При этом один магазин торговой сети ООО «Спортмастер» в месяц оформляет и отправляет примерно 500 документов, а 495 магазинов – 247 500 документов.

Для расчета расходов используется среднее значение затрат на процессинг при бумажном документообороте 100 рублей. Тогда, затраты на процессинг документов для торговой сети ООО «Спортмастер» составят:

- при бумажном документообороте: $247\,500 * 110 = 24\,750\,000$ рублей.
- электронном документообороте E-invoicing: $247\,500 * 10 = 2\,475\,000$ рублей.

Тогда экономия затраты на процессинг документов составит: $24\,750\,000 - 2\,475\,000 = 22\,275\,000$ рублей.

В таблице 12 отразим полный экономический эффект от внедрения сервиса проверки контрагентов в сервис электронного документооборота E-invoicing АО «Сбербанк России» для торговой сети ООО «Спортмастер».

Таблица 12 – Экономия финансовых ресурсов при использовании сервиса электронного документооборота E-invoicing для торговой сети ООО «Спортмастер»

Затраты	Бумажный документооборот	Электронный документооборот E-invoicing	Экономическая эффективность
Финансовые издержки:			
Заработная плата	25 820 000	18 074 000	7 746 000
Транспортировка документов	39 496	0	39 496
Сокращение стоимости процессинга документов	24 750 000	2 475 000	22 275 000
Архивное хранение	2 000	400	1 600
Тариф «Дополнительный» для отправки документов в госорганы			295
Финансовые риски:			
Потеря документов, ведущая к штрафам от госорганов	до 10 0000 рублей	0	
Риски взаимодействия с контрагентами		Сокращение, за счет возможности проверить рейтинг контрагента	
Всего, руб.			30 062 391

Таким образом, можно отметить, что электронный документооборот позволяет торговой сети ООО «Спортмастер» значительно сократить издержки (на 30 062 391 руб.) Оптимизировать работу, увеличить объемы продаж, сократить дебиторскую задолженность. А помимо экономии финансовых ресурсов, электронный документооборот позволит персоналу торговой сети ООО «Спортмастер»:

⁴² Там же.

1) Экономить время, поскольку ускорение процесса оформления документов дает возможность оперативно анализировать объемы продаж в каждой торговой точке и перебрасывать товар туда, где он активнее продается. А при бумажном документообороте с этим возникают проблемы.

2) Быстро осуществлять поиск документов и надежно их хранить. Поиск документов осуществляется при помощи строки поиска в электронном архиве, и вместо долгих часов сокращается до минуты. Ведение документации в электронном виде позволяет проще ее анализировать – соответствующие инструменты включены в функционал E-invoicing обеспечивается их сохранность, так как бумажные копии нередко теряются или портятся.

При этом использование дополнительных сервисов и самого документооборота позволяет руководителям торговой сети ООО «Спортмастер» заниматься развитием бизнеса, а не тратить время на рутинную работу.

2. Сервис проверки контрагентов E-invoicing аккумулирует данные из открытых источников в едином информационном окне и позволяет пользователю проверить актуальность и достоверность сведений о его контрагентах оценить их финансовое состояние и благонадежность. При этом:

1) Поиск сведений по контрагенту производится по ИНН, ОГРН или наименованию организации. В частности, проверяет следующее:

- данные выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП;
- сведения о выигранных и размещенных государственных контрактах в соответствии с действующими нормами законодательства;
- основные финансовые показатели хозяйствующего субъекта за отчетный период по данным бухгалтерской отчетности;
- данные об арбитражных делах;
- сообщения о банкротстве;
- данные о лицензиях.

2) Оценка благонадежности контрагента производится только для юридических лиц по следующим группам критериев: деловые риски, финансы, госконтракты, компания. В зависимости от количества набранных баллов каждый раздел окрашивается в соответствующий цвет:

- красный – зона риска;
- оранжевый – зона повышенного внимания;
- зеленый – зона уверенности.

Организационно-правовые риски оцениваются по следующим факторам: статус организации в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей, наличие адресов организации в особых реестрах ФНС, срок существования бизнеса, количество внесенных изменений в ЕГРЮЛ за последний год, наличие руководителя в особых реестрах ФНС.

Финансовые риски контрагента оцениваются по следующим факторам: непокрытые убытки, основные средства, дебиторская и кредиторская задолженность, рост выручки, убыток более 2 лет, уставный капитал. При этом финансовые риски не оцениваются для кредитных, страховых и бюджетных организаций.

Оценка рисков в части заключения госконтрактов рассматривается наличие у контрагента выигранных госконтрактов за последние 5 лет. Если контрагент не участвует в закупках или только размещает контракты (нет выигранных контрактов за все время), раздел не оценивается.

Деловые риски оцениваются по следующим факторам: наличие сообщений о банкротстве за последний год, наличие арбитражных дел, в которых контрагент выступает в качестве ответчика, наличие контрагента в реестре недобросовестных поставщиков⁴³.

Таким образом, если хозяйствующий субъект – клиент АО «Сбербанк России» использует E-invoicing, при этом получает предложения от других контрагентов (поставщиков, покупателей, арендодателей и т.д.) примерно по одной и той же цене. То с помощью сервиса проверки контрагентов, он может просчитать различные риски и выбрать наиболее привлекательный вариант.

Например, для оценки рисков взаимодействия клиентом АО «Сбербанк России» на основе данных полученных E-invoicing сравниваются контрагенты в таблице 13.

Таблица 13 – Сравнение возможных рисков при работе с контрагентами

Наименование	Стоимость контракта, руб.	Зона риска / Оценка благонадежности			
		Деловые риски	Финансы	Госконтракты	Организационно-правовые риски
Поставщик А	1 000 000	Оранжевый	Оранжевый	Красный	Зеленый
Поставщик Б	1 000 000	Зеленый	Зеленый	Оранжевый	Оранжевый
Поставщик С	1 000 000	Красный	Зеленый	Красный	Оранжевый

Анализируя данные таблицы 13, можно сделать вывод, что при одинаковой стоимости контракта «Поставщик Б» является наиболее благонадежным и привлекательным, так как несет для клиента АО «Сбербанк России» меньше рисков, чем остальные контрагенты -

⁴³ Docflow: Сбербанк развивает электронный документооборот для взаимодействия с клиентами. 2015. [Электронный ресурс]. URL: http://www.docflow.ru/news/news/detail.php?ID=31055&sphrase_id=11365769

поставщики. Соответственно при использовании сервиса E-invoicing выбор поставщика для клиента банка займет меньше времени и будет более эффективным.

Сервис проверки контрагентов будет служить не только инструментом для привлечения в банк новых клиентов, но и позволит банку корректировать свои деловые отношения с различными компаниями, анализируя риски. Чем больше банк будет знать о контрагенте с которой ведет деловые отношения, тем эффективнее получается это делать. Снизятся риски в предоставлении невозвратных кредитов, появится возможность предложить компании именно те услуги, которые ей нужны.

Так если Сбербанк сделает сервис ДБО «Проверки контрагентов» платным, когда спрос на него вырастет, то это позволит в будущем получить дополнительный доход банку.

Сервис имеет два тарифа: «Основной» включает в себя документооборот со Сбербанком, дистанционный выпуск электронной подписи, получение входящих электронных документов от любых контрагентов, сервис проверки контрагентов. Оплата осуществляется в рамках ежемесячной стоимости обслуживания расчетного счета.

Для дополнительной возможности получать и отправлять электронные документы любому контрагенту, отправлять отчетность в государственные органы: ФНС, Росстат, ПФР, ФСС нужно подключить «Дополнительный» тариф, стоимость которого равна 295 рублей за один месяц.

За 2019 год по официальным данным с сайта АО «Сбербанк России» пользователями сервиса E-invoicing являлись 56 000 клиентов⁴⁴.

Тогда возможное получение дохода для АО «Сбербанк России» составит:

$56\,000 * 295 * 12 = 198\,240\,000$ рублей.

При этом возможна вероятность отказа какой-то части клиентов банка от «Дополнительного» тарифа сервиса E-invoicing, которая может привести к снижению дохода. Несмотря на это, даже если клиент отказался использовать «Дополнительный тариф» и пользуется сервисом бесплатно в рамках «Основного» тарифа, плата за сервис включена в ежемесячную плату за обслуживание расчетного счета и составляет порядка 10-15% от стоимости.

Даже если сервис будет стоить также как и расширенная версия 295 рублей в месяц, то доход за один год составит 198 240 000 рублей.

3. Внедрение чат-бота в мобильное приложение для клиентов АО «Сбербанк России»

С его помощью можно искать на карте ближайшие банкоматы для самоинкассации на основе местоположения пользователя. А также быстро отправлять заявки на торговый и

⁴⁴ Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

интернет-эквайринг, проверять контрагента по ИНН/ОГРН, запрашивать актуальные курсы валют. Благодаря чат-боту поиск нужной информации будет сокращаться до нескольких секунд. При этом клиент при выборе функционала «Задать вопрос», может продолжиться диалог с администратором группы.

Сравнение традиционного способа поиска информации клиентами АО «Сбербанк России» и использование чат-бота отражено в таблице 14.

Таблица 14 – Сравнение традиционного способа поиска информации с использованием чат-бота АО «Сбербанк России»

Информация	Традиционный поиск (сайт Сбербанка)	Использование чат-бота
Поиск банкомата для самоинкассации	7 минут	30 секунд
Запрос актуальных курсов валют	5 минут	10 секунд
Заявка на торговый эквайринг	20 минут	10 минут
Проверка контрагента	20 минут	10 минут
Итого	52 минуты	20 минут 40 секунд $\cong$ 21 минута

Источник: Пресс-релиз АО «Сбербанк России»⁴⁵

Таким образом, если клиент АО «Сбербанк России» в день выполняет все запросы он экономит 31 минуту своего времени. Если клиент банка выполняет отдельные запросы, к примеру «поиск банкомата» и/или «запрос актуальных курсов валют» несколько раз в день, то экономия времени увеличивается в разы.

Экономическая выгода от внедрения чат-бота в мобильное приложение состоит в переводе сэкономленного времени клиента в деньги. Произведем расчет снижения затрат за счет внедрения чат-бота на примере торговой сети ООО «Спортмастер» потенциального клиента АО «Сбербанк России».

Если руководитель получает в месяц 50 000 рублей, работает 8 часов в день по графику 5/2. Тогда один рабочий час времени руководителя компании будет стоить: $50\,000 / 8 \text{ час.} * 5 \text{ рабочих дней} * 4 \text{ рабочие недели} = 312 \text{ рублей.}$

В день руководитель тратит на поиск нужной ему информации и ее отправки своим контрагентам порядка 40 минут (например, заявка на торговый эквайринг и проверка контрагента), что составит $312 / 60 \text{ мин (1 час.)} * 40 \text{ мин.} = 208 \text{ рублей.}$

В месяц это составит $208 * 21 \text{ рабочий день в месяц} = 4\,368 \text{ рублей.}$

В торговой сети «Спортмастер» 495 руководителей. За месяц на поиск нужной информации они потратят 2 162 160 рублей. При использовании чат-бота время на поиск

⁴⁵ Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)

нужной информации в день сокращается на 20 минут и если провести аналогичный расчет, то с использованием нового сервиса на поиск информации у всех руководителей уйдет 1 081 080 рублей.

Следовательно, экономия по торговой сети ООО «Спортмастер» составит: $2\,162\,160 - 1\,081\,080 = 1\,081\,080$ рублей или 50%.

АО «Сбербанк» создаёт модель обслуживания корпоративных клиентов, которая позволит оказывать им всестороннюю онлайн-поддержку в круглосуточном режиме.

Новый проект поможет автоматизировать процесс консультаций и в разы увеличить скорость оказания услуг, что улучшит имидж Сбербанка для уже существующих клиентов, а также привлечет новых.

Выводы по главе 3

Таким образом, четко составленная и выверенная стратегия развития, направленная и скоординированная деятельность позволит АО «Сбербанк России» создать одну из самых успешных систем ДБО на рынке Российской Федерации. А дальнейшее следование заявленной стратегии развития и ее совершенствование будут способствовать укреплению данной позиции в будущем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день сфера высоких технологий и различные информационные системы монополизировали все сферы деятельности человека, включая и банковский бизнес. Одним из самых перспективных направлений развития банковского сектора в настоящее время может выступать развитие такой сферы деятельности как дистанционное банковское обслуживание, которое и стало предметом исследования в данной работе.

Целью выпускной квалификационной работы было исследование теоретических и практических аспектов применения дистанционного банковского обслуживания на рынке банковских услуг, а также выявление современных тенденций в развитии дистанционного банковского обслуживания на примере АО «Сбербанк России».

В ходе работы был выполнен ряд задач:

– Изучены теоретические основы организации дистанционного банковского обслуживания. Интернет-технологии имеют значительные преимущества в банковской системе, обладая большим удобством, доступностью, качеством услуг, при более низких ценовых параметрах, позволяют управлять деньгами на онлайн-счетах независимо от местонахождения владельца счета открывая перед ним информационные и инвестиционные возможности. Осуществляется это по различным каналам: с использованием персонального компьютера, имеющим выход в сеть Интернет (Интернет-банкинг), стационарного телефона (Телефонный банкинг), мобильного телефона и планшетного компьютера (Мобильный банкинг), а также банкоматов и терминалов самообслуживания. Таким образом, рассмотрев теоретические, методологические и правовые основы дистанционного банковского обслуживания можно сделать вывод, что развитие такого рода деятельности выступает одним из наиболее перспективных направлений развития банковского сектора на современном этапе. Кредитные организации стараются регулярно совершенствовать свою деятельность в данной сфере, поскольку дистанционное банковское обслуживание представляет собой, прежде всего, передовые технологии, которые позволяют банку предоставлять своим клиентам обслуживание другого уровня, максимально удобное и без существенных финансовых затрат.

– Проанализирована специфика организации дистанционного банковского обслуживания АО «Сбербанк России» за 2017-2019 гг. Данный банк предоставляет разнообразные услуги, в том числе и электронные, оптимизированные под конкретного пользователя. Эффективность сервиса интернет-банк от АО «Сбербанк России» определяется такими количественными показателями, как рост числа пользователей в анализируемом периоде на 133,3%.

Такой прирост пользователей характеризуется не только удобством и небольшими затратами денежных средств и времени клиентов, но и непрерывным развитием оказываемых кредитной организацией услуг своим клиентам. Рост доходов от использования сервиса на 186,2%, доли прибыли от электронных банковских услуг в чистой прибыли банка на 10,5%, активности пользователей более 15 раз в месяц на 20,1%. А также такими качественными показателями, как: высокий уровень оценки сервиса пользователями, рост разнообразия структуры платежей, высокие позиции в рейтингах «Лучший интернет-банк», конкурентный функционал, высокий уровень безопасности сервиса, большее число пользователей в сравнении с другими дистанционными каналами, предлагаемыми банком. Из анализа, проведенного в работе, можно сделать вывод, что дистанционное обслуживание клиентов в ПАО «Сбербанк России» развивается достаточно быстрыми темпами. Наиболее интенсивно развивается Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн», поскольку для многих пользователей важное значение имеет мобильность системы ДБО. Часть клиентов перестает пользоваться «Сбербанк онлайн», переходя к Мобильному приложению. Связано данное обстоятельство с тем, что клиентам намного проще пользоваться планшетными компьютерами или мобильными телефонами с установленным на них приложением, чем быть привязанным к конкретному персональному компьютеру.

–Проведен анализ актуальных проблем дистанционного обслуживания клиентов АО «Сбербанк России», который выявил такие проблемы ДБО как: кибербезопасность, мошенничество, профессиональная подготовка кадров, низкая правовая и финансовая грамотность населения и несформированная нормативно-правовая база по ДБО.

–Разработаны предложения по совершенствованию дистанционного обслуживания клиентов банка в АО «Сбербанк России». Были предложены следующие направления развития дистанционного банковского обслуживания: увеличение числа клиентов услуги сервиса E-invoicing, внедрение сервиса проверки контрагентов и чат-бота в мобильное приложение для корпоративных клиентов банка.

–Была произведена оценка эффективности внедрения предложенных мероприятий:

а) сервис проверки контрагентов снижает для клиентов АО «Сбербанк России» возможные риски при заключении контрактов с поставщиками и покупателями, а внедрение чат-бота способствует экономии времени в работе персонала;

б) при проведении предложенных мероприятий экономия финансов для клиента банка – торговой сети «Спортмастер» составила 31 143 471 рублей. А для АО «Сбербанк России» позволит получать дополнительный доход 198 240 000 рублей / год.

Перечисленные направления совершенствования дистанционного банковского обслуживания позволят добиться роста удовлетворенности текущих клиентов и привлечения новых клиентов АО «Сбербанк России».

Таким образом, можно сделать общий вывод о том, что наступает время активного использования финансовых услуг с применением удаленных каналов обслуживания. Специалистов ожидает увеличение популярности мобильных каналов электронного банковского обслуживания. Кроме того, следует отметить, что постоянная модернизация терминалов и устройств самообслуживания также является одной из тенденций развития электронного банковского обслуживания. Дальнейшее развитие электронного банковского обслуживания будет осуществляться в направлении поиска индивидуально настроенных форматов оказания розничных услуг. Создание и развитие электронного банковского обслуживания в виде комплекса услуг, которые являются взаимодополняемыми, принесет несомненную пользу всем участникам процесса электронного банковского обслуживания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Электронный ресурс]: федер. закон от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ: (в ред. от 31.07.2020) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.09.2020).
2. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. Закон от 02.12.1990 г. № 395-1: (в ред. от 27.12.2019, с изм. и доп., вступ. в силу с 14.06.2020) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.09.2020).
3. О персональных данных [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ: (в ред. от 24.04.2020) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 15.09.2020).
4. О национальной платежной системе [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.06.2017 г. № 162-ФЗ // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 14.09.2020).
5. Об электронной подписи [Электронный ресурс]: федер. закон от 6.07.2011 № 63-ФЗ (ред. 01.05.2018) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2017. – № 31. – ст. 3170.
6. Аваков, Н.С. Дистанционное банковское обслуживание как инструмент повышения эффективности / Н.С. Аваков // Молодой ученый. – 2017. – 165 с.
7. Адамов, Э.В., Савельева, А.А., Сорокин, Я.В. Новые банковские технологии / Э.В.Адамов, А.А. Савельева, Я.В.Сорокин // В сборнике: Российская экономика: взгляд в будущее. Материалы III международной научно-практической конференции (заочной): в 2 частях. – 2017. – С. 11-23.
8. Адамов, Э.В., Хомутикин, Г.С., Егизарян, А.К. Пути решения проблем использования новых банковских технологий / Э.В.Адамов, Г.С. Хомутикин, А.К.Егизарян // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора России материалы II всероссийской научно-практической конференции с международным участием (заочной). – 2017. – С. 24-31.
9. Анализ банков [Электронный ресурс]. URL: <http://analizbankov.ru/bank.php?BankId=sberbank-rossii-1481&BankMenu=nadezhnost> (дата обращения: 15.09.2020).
10. Аналитика интернет-банкинга. Топ-10 российских банков [Электронный ресурс]. URL: <http://marksw Webb.ru/> (дата обращения 25.08.2020).

11. Аналитика [Электронный ресурс] // Официальный сайт Ассоциации Компаний Интернет Торговли (АКИТ). URL: <http://www.akit.ru> (дата обращения 25.08.2020).
12. Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report [Электронный ресурс] // e-Finance User Index, 2016 URL: <http://markswwebb.ru> (дата обращения: 14.09.2020).
13. Архипов, А.Г., Трифонова, Е.В., Катайкина, Н.Н. Деятельность ПАО Сбербанк в современных условиях / А.Г.Архипов, Е.В. Трифонова, Н.Н. Катайкина // Studium. – 2017. – № 3 (44). – С. 1.
14. Багинова, О.М., Цыденова, Б.Б. Развитие взаимоотношений коммерческого банка с клиентами на основе интернет-технологий / О.М.Багинова, Б.Б. Цыденова // В сборнике: Молодые финансисты XXI века Материалы студенческой научно-практической конференции. – 2017. – С. 44-49.
15. Батаев, А.В. Оценка безопасности дистанционного банковского обслуживания в России // Молодой ученый. – 2017. – 198 с
16. Вареникова, Е.С. Банковские пластиковые карты как платежный инструмент этапа электронных денег / Е.С. Вареникова, А.В. Абашева // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2017. – № 15. – С. 200-204
17. Всяких, Ю.В. Проблемы развития пластиковых карт в России и отдельные пути их решения / Ю.В. Всяких, М.В. Всяких // Наука и экономика. – 2018. – № 4. – С. 43-46
18. Гладкова, С.Б. Электронные банковские услуги населения на основе пластиковых карт / С.Б. Гладкова // Актуальные вопросы экономических наук. – 2019. – № 1. – С. 328-333
19. ДБО – Системы дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] // Виды дистанционного банковского обслуживания. URL: <http://www.tadviser.ru/index.php> / (дата обращения 25.08.2020).
20. Ерохина, М.Г. Банковские карты и операции, совершаемые с их использованием [Текст] / М.Г. Ерохина // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. – 2017. – № 9. – С. 67-72
21. Интернет-банк [Электронный ресурс] // Интернет-банкинг и мобильный-банкинг. URL: <http://www.sredstva.ru/> (дата обращения 25.08.2020).
22. Ивлиев, М.И. Векторы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России / М.И. Ивлиев, Н.В. Коротаева // Социально-экономические явления и процессы. – 2016. – № 10. – С. 21-27.
23. Каджаева, М.Р. Банковские операции: учебник / М.Р. Каджаева, С.В. Дубровская. – М.: Академия, 2016. – 464 с.

24. Казначевская, Г.Б. Деньги, кредит, банки: учебник / Г.Б. Казначевская. – М.: КноРус. 2018. – 352 с.
25. Каурова, Н.Н. Тенденции и перспективы розничного бизнеса коммерческих банков в России / Н.Н. Каурова. М.: Финансы и статистика, 2018. – 49 с.
26. Климович, В.П. Финансы, денежное обращение и кредит: учебник / В. П. Климович. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 456 с.
27. Козина, Е.Ю., Мазурина, Н.И. Исследование интернет-технологий в банковском секторе / Е.Ю. Козина, Н.И. Мазурина // В сборнике: Экономика, управление и право: инновационное решение проблем сборник статей победителей VIII Международной научно-практической конференции: в 3 частях. – 2019. – С. 164-166.
28. Количество пользователей интернета в России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.bizhit.ru/index> (дата обращения: 25.08.2020).
29. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях [Электронный ресурс] // Статистика Центрального Банка России. – М., 2018. URL: <https://www.cbr.ru/statistics> (дата обращения 25.08.2020).
30. Крюков, Р.В. Банковское дело и кредитование: учебное пособие / Р.В. Крюков. – М.: А-Приор. 2018. – 236 с.
31. Кудряшов, В.С. Перспективы развития интернет-банкинга как услуги коммерческого банка / В.С. Кудряшов, Е.Ю. Птицын // *Juvenis scientia*. – 2017. - № 6. – С. 18-21.
32. Лаврушин, О.И. Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования: учебное пособие / О.И. Лаврушин, И.В. Ларионова, Н.И. Валенцева. – М.: Кнорус, 2017. – 272 с.
33. Мочалкова, М.Ю. Оценка эффективности систем интернетбанкинга / М.Ю. Мочалкова. – М.: Вестник, 2017. – 130 с.
34. Назаренко, В.А., Бочкова, Е.В. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние / В.А. Назаренко, Е.В. Бочкова // *Экономика, управление, финансы: материалы IV Междунар. науч. конф.* (г. Пермь, апрель 2018г.). – Пермь: Зебра. – 2018. – С. 84-87.
35. Овсянникова, С.А., Черкашнев, Р.Ю. Безналичные расчеты как новая банковская технология / С.А. Овсянникова, Р.Ю. Черкашев // В сборнике: Современные проблемы и тенденции развития ипотечного рынка Сборник студенческого круглого стола. – 2018. – С. 134-143.
36. Официальные материалы сайта ООО «Спортмастер» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sportmaster.ru>.

37. Официальный сайт АО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.ru/> (дата обращения: 01.09.2020)
38. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения 24.08.2020).
39. Расторгуева, Е.С. Внешние факторы, влияющие на внедрение технологий интернет-банкинга в коммерческом банке / Е.С. Расторгуева // Студенческий форум. – 2017. – № 5-2 (5). – С. 43-46.
40. Сайт Банки.ру [Электронный ресурс]. URL: <https://www.banki.ru/> (дата обращения: 01.09.2020).
41. Технологическая трансформация Сбербанка [Электронный ресурс]. URL: https://2017.report-sberbank.ru/pdf/ar/ru/performance-overview_technology_transformation.pdf (дата обращения: 01.09.2020).
42. Федосеева, К.Н., Бойченко, О.В. Место и роль интернет-технологий в современной экономике / К.Н. Федосеева, О.В. Бойченко // В сборнике: Актуальные проблемы социально-экономического развития общества Сборник трудов по материалам II научно-практической конференции. Филиал ФГБОУ ВО «КГМТУ» в г. Феодосия. - 2017. - С. 195-199.
43. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс] // Отчет Центра мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере Главного управления безопасности и защиты информации Банка России / Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации, 2018. URL: <http://www.cbr.ru> (дата обращения: 14.09.2020).
44. Шайхутдинов, А.Р., Андреева, О.В. Развитие интернет-технологий и их влияние на устойчивость финансово-кредитных организаций / А.Р. Шайхутдинов, О.В. Андреева // В сборнике: Экономика, управление и право: инновационное решение проблем Сборник статей победителей VIII Международной научно-практической конференции: в 3 частях. – 2019. – С. 23-28.
45. Шевченко, Е.И., Рудская Е.Н. Мобильный сервис для населения и бизнеса в банковской сфере // Молодой ученый. – 2016. – № 21. – С. 503–512.
46. Шубин, К.А. Банковские карты и платежные системы самообслуживания / К.А. Шубин // Вестник. – 2018. – № 10. – С. 133-136.
47. ЭОС: Внедрение СЭД. Преимущества. 2015. [Электронный ресурс]. URL: https://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/effect.php (дата обращения: 14.09.2020).

48. Docflow: Сбербанк развивает электронный документооборот для взаимодействия с клиентами. 2015. [Электронный ресурс]. URL: http://www.docflow.ru/news/news/detail.php?ID=31055&sphrase_id=11365769 (дата обращения: 25.09.2020).

49. E-invoicing – реальный путь к «безбумажной жизни» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.itweek.ru/gover/blog/ecm/1891.php> (дата обращения: 25.08.2020).

50. Interface.ru: Экономическая эффективность внедрения системы электронного документооборота. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.interface.ru/home.asp?artId=637> (дата обращения: 25.08.2020).

51.

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: Федорук Виктория Евгеньевна

Проверяющий: (daamoon@yandex.ru / ID: 1770773)

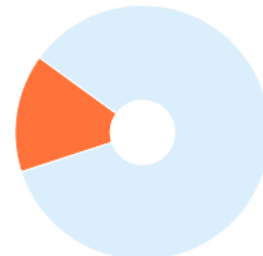
Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://users.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 746
Начало загрузки: 24.09.2020 14:53:47
Длительность загрузки: 00:00:02
Имя исходного файла: Организация и перспективы дистанционного банковского обслуживания на примере АО «Сбербанк России»(изм.25.09).pdf
Название документа: Организация и перспективы дистанционного банковского обслуживания на примере АО «Сбербанк России»(изм.25.09)
Размер текста: 137 кБ
Символов в тексте: 139981
Слов в тексте: 16907
Число предложений: 1347

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 24.09.2020 14:53:50
Длительность проверки: 00:00:04
Комментарии: не указано
Модули поиска: Модуль поиска Интернет



ЗАИМСТВОВАНИЯ

14,68%

САМОЦИТИРОВАНИЯ

0%

ЦИТИРОВАНИЯ

0%

ОРИГИНАЛЬНОСТЬ

85,32%

Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Самоцитирования — доля фрагментов текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника, автором или соавтором которого является автор проверяемого документа, по отношению к общему объему документа.

Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.

Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.

Заимствования, самоцитирования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.

Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	1,54%	2,48%	Перспективы развития банк...	https://revolution.allbest.ru	09 Июл 2019	Модуль поиска Интернет	15	23
[02]	0%	2,39%	Совершенствование систем...	https://knowledge.allbest.ru	15 Июн 2019	Модуль поиска Интернет	0	26
[03]	0%	2,36%	Реферат - Совершенствован...	https://ronl.org	14 Июн 2019	Модуль поиска Интернет	0	25

Еще источников: 17

Еще заимствований: 13,15%